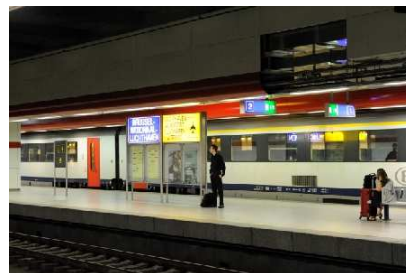


# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2013



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<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2013.

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

<b>Introduction</b> .....	3
<b>Avant-propos</b> .....	7
<b>Partie 1: Le rapport d'activités 2013</b>	
1.1 Fonctionnement du Comité .....	10
1.2 Composition du Comité.....	14
1.3 Les activités du bureau.....	15
1.4 Les réunions de bureau .....	17
1.5 Les réunions plénières.....	19
1.6 Entrevues avec les instances ministérielles.....	19
1.7 Entrevues avec le groupe SNCB et divers.....	20
<b>Partie 2: Les avis de 2013</b>	
2.1 Liste des avis approuvés.....	25
2.2 Aperçu thématique des avis .....	25
2.3 Les avis approuvés en 2013.....	27
2.4 Suivi des avis .....	51
<b>Annexes</b>	
1 Liste des avis émis depuis 1996 .....	54
2 Liste des membres du Comité .....	62
3 Contact avec le Comité .....	65



## Avant-propos

L'année 2013 a été une année de transition tant pour le Groupe SNCB que pour le Comité Consultatif des Usagers.

La réforme de structure du Groupe SNCB a été préparée tout au long de l'année et mise en œuvre au 1 janvier 2014.

Le nouveau plan d'investissement a été approuvé par le Conseil des Ministres. Ce plan prévoyait initialement de ne plus entretenir les lignes classées C (lignes essentiellement en zones rurales).

L'intervention du Ministre des Entreprises publiques a permis d'inclure dans le plan la poursuite de l'entretien de ces lignes ainsi que d'accélérer les travaux du RER et ceux relatifs à la modernisation de la ligne Bruxelles – Luxembourg. Le Comité ne peut que s'en réjouir.

La ponctualité des trains a continué à se dégrader. Le problème de suroccupation de certains trains ne s'est que peu amélioré.

Le CCU se réjouit que le système de signalisation TBL1+ a été installé sur tout le réseau en 2013, conformément au planning.

Le Comité Consultatif des Usagers a été rattaché au SPF Mobilité au début 2013. Ce transfert ne s'est pas déroulé sous d'heureux auspices. Alors qu'à la SNCB Holding le Comité Consultatif des Usagers disposait de bureaux en propre, ce n'est plus le cas au SPF.

De plus au mois de juin, le SPF a informé le Comité Consultatif des Usagers que suite à une erreur de formulation de nature juridique commise en 2011 mais découverte en 2013, le Comité n'avait plus d'existence juridique.

Un projet de loi redonnant vie au Comité - juridiquement parlant - a été approuvé par le Conseil des Ministres en décembre.

La réorganisation du Comité Consultatif des Usagers qui devait être terminée pour la fin 2010 n'est toujours pas mise en place. Le Comité ne peut que déplorer d'être promené de législature en législature et demande qu'il soit mis fin à ce carrousel.

Le Comité ne peut qu'espérer que tous les problèmes en suspens le concernant seront résolus en 2014. Il formule des vœux de plein succès à la Direction de la SNCB et d'Infrabel dans le cadre de la nouvelle structure.

James Pistrail  
Président intérimaire

Pierre Havelange  
Candidat Président

# **Partie 1**

---

# **Le Rapport d'activités 2013**





## **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 Voyageurs; 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 les locaux du SPF Mobilité et Transports, en moyenne deux fois par mois. 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 assume les tâches administratives principales du Comité (convocations pour les plénières, gestion du fichier des membres, compte-rendu des plénières, etc...). Ce secrétariat est assuré depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013 par le SPF Mobilité et Transports.

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. Ce dernier est chargé d'assurer le secrétariat du Comité et d'apporter un appui dans la réalisation des missions du Comité. 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 2013, aucune demande d'avis n'a été demandée par l'opérateur SNCB mais bien par le Ministre.

Les avis émis par le CCU le furent de son propre chef après avoir été discuté en bureau de leur opportunité. Les avis émis en 2013 traitent principalement de la tarification, de l'information au voyageur, de la libéralisation du secteur ferroviaire.

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 18 années une solide expérience des services ferroviaires et de leur exploitation. Pas moins de 284 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.

### **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 2013 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**

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

---

- 04 Réunion de bureau
- 22 Réunion de bureau

### Février

---

- 7 Réunion de bureau
- 26 Réunion de bureau

### Mars

---

- 12 Réunion de bureau
- 26 Réunion de bureau
- 26 Réunion au sein du SPF Mobilité et Transports
- 29 Réunion trimestrielle chez Infrabel

### Avril

---

- 09 Réunion de bureau
- 22 Réunion de bureau

### Mai

---

- 2 Réunion des Stakeholders à la SNCB
- 7 Réunion de bureau
- 31 Réunion trimestrielle chez Infrabel

### Juin

---

- 11 Réunion de bureau
- 18 Réunion de bureau

### Juillet

---

Pas d'activités

### Août

---

Pas d'activités

### Septembre

---

- 16 Réunion trimestrielle chez Infrabel

## **Octobre**

---

- 4 Réunion chez Infrabel
- 15 Réunion des Stakeholders à la SNCB
- 30 Réunion de bureau

## **Novembre**

---

- 14 Réunion au Cabinet du Ministre Labille
- 21 Réunion de bureau

## **Décembre**

---

- 6 Réunion trimestrielle chez Infrabel
- 13 B Mobility Day - SNCB
- 18 Réunion des Stakeholders à la SNCB



## 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.

### 26 février 2013

---

- Retour sur la séance plénière du 19 février 2013
- Définition des modalités pratiques concernant la consultation du CCU par le SPF Mobilité et Transports en vue des prochains contrats de gestion

### 19 mars 2013

---

- Synthèse des propositions reçues de la part des membres du CCU concernant la consultation sur les prochains contrats de gestion par le SPF Mobilité et Transports
- Définition du thème des nouveaux avis et des suites qui seront réservées aux réponses aux avis
- Etat des contacts entre le CCU et la Commission de l'Infrastructure à la Chambre des Représentants
- Perspectives du déménagement du CCU

### 26 mars 2013

---

- Réponse aux avis 12/06 et 12/07
- Prise de position du bureau du CCU en vue d'une réunion avec le SPF Mobilité et Transports dans le cadre du déménagement du CCU

### 9 avril 2013

---

- Compte rendu suite à une réunion avec le Ministre des Entreprises publique, Monsieur Labille
- Discussion sur diverses propositions concernant la réorganisation du CCU au sein de la Chambre des Représentants sur un modèle de type LOCOV (Pays-Bas)
- Définition du contenu des avis 13/04 et 13/05
- Derniers préparatifs concernant le transfert du CCU de la gare centrale vers le SPF Mobilité et Transports

### 22 avril 2013

---

- Première réunion du bureau exécutif au sein du SPF Mobilité et Transports
- Plan d'action et discussion concernant la future composition du CCU dans le cadre de sa réorganisation actuellement en cours
- Discussion sur le contenu des avis 13/04 et 13/05
- Premiers préparatifs en vue de la séance plénière du 18 juin 2013

### 7 mai 2013

---

- Discussion concernant un avis sur le 4ème paquet ferroviaire qui sera présenté lors de la prochaine plénière
- Derniers changements concernant les avis 13/04 et 13/05

- Retour sur la réunion des stakeholders du 2 mai 2013
- Analyse des réponses reçues concernant l'avis 13/01 et 13/02
- Proposition à soumettre en séance plénière concernant les avis 13/06 – 13/07 et 13/08
- Prise de connaissance d'une proposition de résolution déposée à la Chambre des Représentants concernant la réorganisation du CCU

### **11 juin 2013**

---

- Relecture et dernières corrections concernant les avis qui seront présentés en séance plénière pour approbation
- Préparation de la séance plénière du 18 juin 2013 – Validation définitive de l'ordre du jour
- Définition des documents utiles en vue de la séance plénière
- Point et synthèses avant trêve estivale de l'avancement de la réorganisation du CCU

### **18 juin 2013**

---

- Débriefing concernant la réunion plénière du même jour
- Rencontre avec Eric Bulon, Conseiller auprès du SPF Mobilité et Transports afin de faire le point concernant la situation du CCU

### **30 octobre 2013**

---

- Retour et discussions concernant la rencontre avec le Cabinet du Ministre Labille
- Lecture de l'avant-projet de loi réformant les bases légales et corrigeant les erreurs législatives du CCU
- Commentaires sur l'avant-projet de loi concernant le CCU

### **21 novembre 2013**

---

- Préparation de la plénière du 19 décembre 2013
- Projet de lettre à Monsieur Cornu, nouvel Administrateur délégué de la SNCB
- Discussion sur l'avis du Conseil fédéral des aînés

## 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.

### 19 février 2013

---

- Les projets d'avis suivants ont été présentés et discutés:
  - 13/01 – Tarifs
  - 13/02 – Suppression de trains Noordekempen – Antwerpen
  - 13/03 – Mémoire au Ministre des Entreprises publiques

### 18 juin 2013

---

- Exposé d'un représentant de la SNCB-Holding
  - Service Sécurail
- Approbation après adaptation des avis suivants:
  - 13/04 – Parkings dans les gares 12/02 – Indicateur des trains
  - 13/05 – Sécurité dans les gares (Cas de Vilvorde)
  - 13/06 – Indicateur (quater)
  - 13/07 – Relations avec le groupe SNCB
  - 13/08 – 4<sup>ème</sup> paquet ferroviaire

### 19 décembre 2013

---

- Approbation de l'avis suivant:
  - 13/09 – 4<sup>ème</sup> avenant aux contrats de gestion
- Discussion de la lettre proposée pour envoi à Mr Cornu, nouvel Administrateur délégué de la SNCB

## 1.6 Entrevue avec les instances gouvernementales

Aucune en 2013.

## 1.7 Entrevues avec le groupe SNCB et divers

### 22 février 2013

---

- Réunion chez Infrabel – Point discuté :
  - Plan d'investissement

### 26 mars 2013

---

- Réunion au SPF Mobilité et Transports – Points discutés :
  - Déménagement du CCU
  - Réorganisation et devenir du CCU

### 29 mars 2013

---

- Réunion chez Infrabel – Points discutés :
  - Plan d'investissement
  - Bilan des intempéries du 12 mars 2013
  - Activation du plan hiver
  - Ponctualité

### 2 mai 2013

---

- Réunion des Stakelholders à la SNCB – Points discutés :
  - Explication relative à la réalisation de la stratégie à long terme de la SNCB
  - Plan d'investissement
  - Ponctualité
  - Baromètre qualité
  - Plan hiver
  - Offre de transport durant l'été

### 31 mai 2013

---

- Réunion chez Infrabel – Points discutés :
  - Accident de Wetteren
  - Vol de câbles

### 16 septembre 2013

---

- Réunion chez Infrabel – Point discuté :
  - Exposé de Jo. Decelle sur les statistiques de ponctualité

### 4 octobre 2013

---

- Réunion chez Infrabel – Point discuté :
  - Exposé de Jo. Decelle sur le procédé de calcul des chiffres de ponctualité

### 15 octobre 2013

---

- Réunion des Stakelholders à la SNCB – Point discuté :
  - Adaptation tarifaire à partir du 1<sup>er</sup> février 2014

### **14 novembre 2013**

---

- Entrevue au Cabinet du Ministre Labille pour la constitution du nouveau comité.
  - Approbation du projet d'arrêté royal rédigé par le SPF Mobilité et Transports

### **6 décembre 2013**

---

- Réunion chez Infrabel – Points discutés :
  - Ponctualité
  - Site internet d'Infrabel

### **13 décembre 2013**

---

- B - Mobility Day - SNCB
  - Perspectives de libéralisation du rail en Belgique

### **18 décembre 2013**

---

- Réunion des Stakelholders à la SNCB – Point discuté :
  - Nouveau plan de transport



# **Partie 2**

---

# **Les avis de 2013**





## 2.1 Liste des avis approuvés

<b>Adviezen/ Avis 2013</b>		Taal-Langue	Goedgekeurd Approuvé	Antwoord Réponse
1	Tarifs au 1er février 2013 Tarieven op 1 februari 2013	F/N	19/02/13	23/04/2013
2	Gare de Noorderkempen Station Noorderkempen	F/N	19/02/13	23/04/2013
3	Memorandum au Ministre des Entreprises publiques Memorandum aan de Minister van overheidsbedrijven	F/N	19/02/13	*
4	Utilisation des parkings SNCB durant le weekend Gebruik van de NMBS parkings tijdens het weekend	F/N	18/06/13	02/09/2013
5	Sentiment d'insécurité dans les gares – Exemple de la gare de Vilvorde Onveiligheidsgevoel in de stations – Voorbeeld van het station van Vilvoorde	F/N	18/06/13	02/09/2013
6	Indicateur (quater) Dienstregeling (quater)	F/N	18/06/13	02/09/2013
7	Relations avec la SNCB Betrekkingen met de NMBS	F/N	18/06/13	02/09/2013
8	Le quatrième paquet ferroviaire européen Het vierde Europese spoorwegpakket	F/N	18/06/13	*
9	Quatrième avenant au contrat de Vierde bijvoegsel bij het beheerscontract	F/N	09/12/13	*

\* L'avis n'étant pas directement adressé au Groupe SNCB, Il ne demandait pas de réponse de celui-ci.

## 2.2 Aperçu thématique des avis

<b>Sujet</b>	<b>Nombre</b>	<b>Numéros</b>
<b>Infrastructure - Gares</b>	3	2 – 4 – 5
<b>Tarifs</b>	1	1
<b>Contrat de gestion</b>	1	9
<b>Politique ferroviaire</b>	2	3 – 8
<b>Information</b>	1	6
<b>Relations CCU avec tiers</b>	1	7

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

En 2013, le Comité s'est attardé particulièrement sur:

- L'infrastructure (avis 13/2 – 13/4 – 13/5)
- Les tarifs (avis 13/1)
- Le Contrat de gestion (avis 13/9)
- La politique ferroviaire (avis 13/3 – 13/8)
- L'Information aux voyageurs (avis 13/6)
- Les relations du CCU avec les tiers (avis 13/7)

## 2.3 Les avis approuvés en 2013

### Avis 13/01

#### Tarifs au 1<sup>er</sup> février 2013

---

Le CCU a été informé, le 8 novembre, des propositions d'adaptation des tarifs au 1 février 2013.

#### **Il se réjouit :**

- de ce que l'augmentation préconisée est inférieure au taux de l'indice santé, au coût des sillons facturés par Infrabel et aux frais de personnel,
- de ce que les prix des abonnements n'augmentent pas au rythme du prix des billets ordinaires,
- de ce que les voyages à longue distance ne subissent pas l'augmentation des voyages à petites distances,
- de ce que les billets pour séniors ne subissent qu'une augmentation minime,
- de ce que les prix des Go-Pass, des Rail-Pass, de la Key-card sont inchangés,
- de ce que le prix des Go-Pass1 diminue de 7,7%

#### **Toutefois, il regrette :**

- qu'à part des opérations commerciales sporadiques, il n'existe plus d'incitants tarifaires pour les voyageurs ordinaires âgés de 26 à 65 ans,
- à nouveau, la suppression de la carte de réduction payante à 50%.

L'article 35 du contrat de gestion liant l'Etat à SNCB stipule, en son article 35 que SNCB s'engage à inviter régulièrement le CCU à des réunions d'information et de concertation sur la politique suivie en matière d'adaptations importantes envisagées au plan de transport des services des trains ainsi qu'aux tarifs ou autres changements importants pour le voyageur.

Cet article fut, de nouveau bafoué, car, si nous fûmes informés des modifications tarifaires le 8 novembre préalablement à la présentation au Comité de direction, le CCU ne fut pas concerté préalablement pour exprimer ses souhaits et doléances.

De plus, les documents écrits ne nous seront communiqués pour analyse qu'après l'aval du Comité de direction mais la presse du lendemain soit le 9 novembre annonçait l'adaptation et citait des chiffres.

Le CCU n'apprécie pas cette façon d'agir.

**Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 19 février 2013.**

## Réponse à l'avis 13/01 du Comité Consultatif des Usagers Tarifs au 1<sup>er</sup> février 2013

---

Le contrat de gestion (article 35) mentionne expressément que le Comité Consultatif des Usagers doit être consulté pour toute décision officielle concernant une adaptation de tarif. Le Comité Consultatif des Usagers indique aussi qu'il doit être régulièrement invité aux réunions d'information et de concertation traitant de la politique qui a été suivie.

L'article 35 du Contrat de gestion dit seulement que des réunions d'informations doivent être organisées. Ni la nature, ni le sujet de ces séances d'informations n'ont été précisées.

Enfin, il convient de signaler que la SNCB avait prévu de soumettre une première proposition de tarifs à la mi-octobre, mais qu'en raison de circonstances imprévisibles, cette date n'avait pas pu être maintenue. La première date possible avait été le 8 novembre 2012. Comme lors de la concertation avec les membres du Comité Consultatif des Usagers, aucun signal franchement négatif n'avait été donné, la SNCB avait décidé le lendemain de proposer l'adaptation de tarif aux membres du Conseil d'Administration.

À l'avenir, nous annoncerons la séance d'informations plus tôt, pour autant que les circonstances le permettent.

## **Avis 13/02**

### **Gare de Noorderkempen**

---

**Concerne:** suppression de la relation ferroviaire Noorderkempen – Anvers-Central AR de 11.08 et 13.08 heures et de la relation Anvers – Noorderkempen de 21.35 heures (20.35 heures dernier train d'Anvers à la place de 21.35 heures tel qu'indiqué dans l'horaire de 2012).

Comme de coutume, l'offre trains sera revue début décembre.

Après comptage du nombre de voyageurs montés et descendus, l'on juge l'occupation trop faible durant ces heures.

Avant de formuler un avis, nous souhaiterions décrire brièvement l'historique de cette ligne qui a été inaugurée récemment.

Sur l'insistance de quelques mandataires politiques locaux, un désenclavement de Noorderkempen a été réalisé via le rail, dans le cadre de la liaison TGV avec les Pays-Bas.

Une gare avec un minimum d'équipement et de confort satisfait aux besoins de cette relation, à cadence horaire.

Le parking conçu pour accueillir 220 véhicules est déjà saturé à 9.00 heures du matin, d'où la nécessité de se garer sur les espaces verts, bien que cela soit très précaire en hiver et par temps de pluie.

L'entrée et la sortie du parking sont tellement mal conçues qu'une circulation fluide à l'entrée et à la sortie y est quasiment impossible. De plus, ces déplacements sont encore perturbés par les autobus de De Lijn. Il est vrai que ces bus empruntent une bande de circulation parallèle, mais ils doivent néanmoins traverser l'entrée et la sortie.

Nous avons personnellement recensés, début septembre 2012, 57 voyageurs à 11.08 heures. Ce comptage a pu s'effectuer facilement après la mise en service de DESIRO.

### **Proposition du CCU**

Nous proposons de conserver à tout le moins l'horaire tel qu'il existe actuellement, vu le succès rapide et croissant de cette relation ferroviaire.

Nous proposons d'examiner la possibilité de mettre en service une sorte de "TRAIN-BALAI", par ex. à 23.30 heures, afin de permettre aux voyageurs de rentrer en train à Noorderkempen après une sortie à Anvers.

**Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 19 février 2013.**

## **1. Informations générales**

Concernant la relation ferroviaire Noorderkempen – Anvers Central, nous obtenons une moyenne journalière de 40 voyageurs (train n° 631 à 11h08 à Noorderkempen, période de septembre à décembre 2012 hors congés scolaires), sur la base des comptages journaliers effectués par les chefs de bord.

Nous constatons également une occupation du parking à plus de 90%. Après 9h du matin, il est donc effectivement fort probable que les emplacements soient tous occupés. La SNCB enverra donc dans le courant du 2e semestre 2013 une demande d'extension du parking à la SNCB-Holding.

## **2. Réponses aux propositions du Conseil Consultatif des Usagers**

Avec la mise en service du Fyra en décembre 2012, les blancs-travaux nécessaires sur la ligne à grande vitesse 4 ne peuvent plus être choisis au hasard. Pour cette raison, il a été décidé, au début de 2012, de les placer à une heure fixe en fonction du passage du Fyra, ce qui fait que certains trains IR ne peuvent plus circuler entre Anvers et Noorderkempen. Durant la semaine, c'est le cas du train IR-s 611 de 11h35 à Anvers-Central, du 631 de 13h35 à Anvers-Central et du 633 de 13h08 à Noorderkempen, ce qui fait qu'entre 10h et 14h, il s'agit d'un service toutes les deux heures. Durant le week-end, c'est le cas du train IR-s 610 de 10h35 à Anvers-Central, du 615 de 15h35 Anvers-Central, du 630 de 10h08 à Noorderkempen et du 635 de 15h08 à Noorderkempen.

En attendant l'évolution du dossier « Fyra », ces blancs-travaux restent en tout cas d'application.

En plus de ces suppressions forcées, la suppression des deux derniers trains a été décidée, sur cette ligne, par le Conseil d'Administration en octobre 2011 pour des motifs budgétaires. Il s'agit ici des trains suivants, qui en raison du manque de passagers, ne peuvent plus se justifier ni sur un plan économique, ni sur un plan écologique :

IR-s 641 : Noorderkempen 21h07 – Anvers-Central 21h24

IR-s 621 : Anvers-Central 21h37 – Noorderkempen 21h53

Malgré le grand potentiel de la nouvelle gare à certaines heures, nous nous voyons obligés, dans le contexte budgétaire actuel et vu les coûts élevés occasionnés par les trains intérieurs sur cette ligne à grande vitesse, de dépenser nos moyens pour les lieux et heures où la demande de mobilité est la plus forte.

Pour cette raison, nous ne pouvons pas accéder non plus à la demande concernant le train de balayage de 23h30. Pour cela , une prestation supplémentaire complète serait nécessaire (conducteur + accompagnateur de train), avec un parcours à vide supplémentaire aussi.

**LE COMITE CONSULTATIF DES USAGERS DEMANDE L'ATTENTION DU MINISTRE DES ENTREPRISES PUBLIQUES SUR LE ROLE PRIMORDIAL DU CHEMIN DE FER DANS LA PROBLEMATIQUE DE LA MOBILITE ET SUR LES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC QUI LUI SONT CONFIEES .**

Le Comité Consultatif des Usagers demande que la priorité soit donnée aux 2 objectifs suivants :

- assurer la pérennité du service public
- replacer les clients au centre des préoccupations de la SNCB.

Ces objectifs ont été particulièrement mis à mal ces dernières années.

**1) Service public**

Le service public doit mettre à la disposition de toutes les couches de population et dans toutes les régions du pays un transport ferroviaire de qualité.

Le service public ferroviaire est un facteur essentiel de cohésion sociale. Il fait une large place à la redistribution sociale et à l'aménagement du territoire à travers ses principes : continuité et accessibilité des services rendus aux usagers, égalité de traitement, péréquation tarifaire, obligation de fourniture, offre suffisante.

La Belgique a une densité de population des plus élevées au monde avec un grand nombre de centres urbains, où la SNCB doit être capable de fonctionner comme un 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 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 manière plus hiérarchique et fonctionnelle. Le matériel ferroviaire actuel, lourd et onéreux, est surtout adapté aux relations intervalles.

Il faut résolument se tourner vers les nouveaux matériels légers et desservi par un agent

La coordination avec le transport régional ( De Lijn, STIB et TEC) doit être renforcée

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 Ministres de prendre les mesures nécessaires pour arrêter le démantèlement du service public et pour assurer sa pérennité.



## **2) Politique d'investissements**

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 demande que ce plan soit complètement revu. Il doit être ambitieux et dégager une vision d'avenir. Le Comité Consultatif demande à être consulté sur ce plan, comme prévu dans sa procédure de fonctionnement.

Il demande que la priorité des investissements soit accordée à

- L'amélioration des infrastructures existantes et l'accélération des grands travaux en cours
- Le développement de nouvelles infrastructures tenant compte des souhaits des Régions et des besoins des voyageurs
- La modernisation du matériel roulant et l'acquisition de matériel léger répondant mieux à certains besoins ;
- L'amélioration du confort des points d'arrêt et des gares de petite et moyenne importance

## **3) 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 et 2012.

Toutefois, retards, suppressions de trains sont le lot quotidien de dizaines de milliers de navetteurs. La composition insuffisante des trains en heure de pointe est de plus en plus fréquente. Ceci amène des navetteurs à voyager dans des conditions particulièrement indignes (à titre d'exemple, certains voyageurs sont condamnés à voyager dans les toilettes).

La neige et la chute des feuilles sont des phénomènes habituels dans notre climat. Il est anormal de les invoquer pour justifier des pannes de matériel et des retards importants.

Le Comité Consultatif des Usagers demande qu'il soit mis fin au calvaire quotidien des navetteurs

## **4) 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.

Le Comité Consultatif des Usagers demande :

- la réintroduction définitive du service Benelux ;
- la restauration des liaisons Erquelines - Jeumont, Mons - Valenciennes, Dinant- Givet, Mol-Hamont-Weert, Hasselt-Maastricht.
- La restauration de la liaison directe de Virton avec Rodange.

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 demande d'appliquer un principe de tarification simple, à savoir que la tarification belge s'applique jusque la première gare après la frontière.

## **5) 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.

Suite à la décision prise en 2009 de rattacher le Comité au SPF Mobilité, celui-ci est en attente depuis 3 ans d'un Arrêté Royal fixant sa composition, la désignation des membres du Bureau et sa procédure de fonctionnement.

Cette situation transitoire porte atteinte à la crédibilité du Comité et rend extrêmement difficile le travail des bénévoles qui en assurent la continuité.

Le Comité demande au Ministre de mettre fin à cette situation.

**Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 19 février 2013.**

## **Avis 13/04**

### **Utilisation des parkings SNCB durant le weekend**

---

Le Comité Consultatif des Usagers et les voyageurs ferroviaires constatent que les parkings des gares sont très régulièrement désertiques le weekend.

Il y a diverses formules d'accès aux parkings gérés par B-Parking. Ces formules s'adressent soit aux voyageurs ferroviaires qui disposent d'un titre de transport. Ces derniers peuvent en effet bénéficier d'un tarif préférentiel par rapport au tarif « plein » affiché.

Ce tarif préférentiel ne peut être validé qu'après présentation au guichet du ticket de parking d'une part et du titre de transport d'autre part.

Les parkings des gares sont également accessibles aux personnes non détentrices d'un titre de transport en cours de validité.

Pour cette catégorie d'utilisateurs du parking, le tarif « plein » est d'application.

Le CCU regrette toutefois que ces parkings soient sous-utilisés durant le weekend.

En adéquation avec le slogan du Groupe SNCB « Destination mieux », des billets weekend sont proposés afin de permettre aux voyageurs de bénéficier d'un tarif préférentiel équivalent à 50% du prix des billets par rapport au tarif normal.

Le commerce dans les villes est de plus en plus inquiété par un chiffre d'affaire morose. Une des causes de cette désertion des commerces dans les centres des villes est le manque de places pour le stationnement des véhicules. L'utilisation du train pour se rendre dans les centres des villes pourrait être une alternative aux difficultés de mobilité.

Le coût de l'utilisation du train le weekend cumulé avec le coût du parking constitue à l'heure actuelle un frein à l'utilisation du train pour les déplacements vers les centres des villes.

#### **Proposition du CCU**

- Nous proposons la gratuité pour l'utilisation des parkings des gares et ce, pour l'ensemble des détenteurs d'un titre de transport valable durant le weekend.

Ces mesures permettront ainsi une bonne utilisation des parkings dans les gares durant le weekend. De plus, la gratuité du stationnement cumulée à la réduction du prix du titre de transport constituerait un incitant à l'utilisation du train comme moyen de déplacement pendant le weekend pour se rendre en centre-ville.

**Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 18 juin 2013.**

## **Réponse à l'avis 13/04 du Comité Consultatif des Usagers Utilisation des parkings SNCB durant le weekend**

---

- Nous confirmons que les parkings de gare sont moins utilisés le week-end. Cette fréquentation correspond également à l'utilisation des trains qui est bien moindre pendant le week-end. Les parkings de gare sont destinés en priorité aux abonnés qui sont des navetteurs réguliers.
- Le tarif préférentiel accordé aux voyageurs est également valable le week-end. Dans certains parkings et en collaboration avec les villes et communes, des tarifs week-end sont également proposés. Mais le non-voyageur, qui utilise le parking alors qu'il ne prend pas le train, ne bénéficie jamais d'un tarif inférieur aux voyageurs train. Il existe donc des tarifs préférentiels spécifiques aux week-end et jours fériés, comme la SNCB le propose pour ces tickets de train.
- Nous ne partageons pas votre analyse sur le manque de places de parkings dans les villes. Il existe certes des problèmes spécifiques mais dans le plupart des cas, il s'agit d'une perception erronée. Les parkings de centre-ville disposent encore de places libres. Le secteur des parkings privé indique d'ailleurs une baisse de fréquentation.
- Il est important de rappeler que les tarifs pratiqués par B-Parking sont décidés dans le cadre de la stratégie "parking" de la SNCB-Holding. Un des points de cette stratégie indique que B-Parking n'a pas pour but de concurrencer les parkings privés. Les tarifs pour les non-voyageurs sont donc supérieurs aux tarifs pratiqués dans l'environnement immédiat.
- La gratuité n'a pas de valeur. En général, les tarifs pratiqués actuellement restent moins chers que le fait d'aller en voiture et de payer un parking en centre-ville.

### **Prenons l'exemple d'un aller-retour Leuven-Bruxelles pour 2 personnes:**

Prix ticket train promo we: € 6,40 x 2 = € 12,40

Prix du B-parking: € 5,00

Total: € 17,40

Prix du parking à Bruxelles: 14,90 € + essence

## Avis 13/05

### Sentiment d'insécurité dans les gares - exemple de la gare de Vilvorde

Le Comité Consultatif des Usagers et les voyageurs ferroviaires constatent un accroissement de l'insécurité pour les navetteurs lorsqu'il s'agit de prendre le train que cela soit en dehors ou durant les heures de pointe.

La presse relate régulièrement des faits de violences, malveillances et dégradations des biens dans et aux alentours des gares.

Qui plus est, les gares deviennent le point de rencontre d'un marché totalement illégal qu'est celui de la drogue et ce de plus en plus tôt dans la journée, si bien que les navetteurs rencontrent de plus en plus cette problématique dans le cadre de leurs déplacements quotidiens en train.

Les gares deviennent également le point de ralliement de SDF, d'alcooliques et d'autres marginaux ne favorisant pas la sécurité dans ces lieux publics où transitent chaque jour des milliers de voyageurs.

Monsieur Bert Anciaux décrivait lors d'une séance au Sénat<sup>1</sup> la situation de la gare de Vilvorde comme ceci : « *Le voyageur a l'impression de se retrouver au fort de Breendonk : pénombre, bruits sourds, châssis rouillés dépourvus de vitres, dalles usées voire gravier au sol, bancs à la peinture écaillée, un escalier vétuste ...* ». Et de rajouter : « *Depuis des années, l'infrastructure de la gare de Vilvorde offre un spectacle de dégradation totale. Le lieu est peu sûr en raison de l'obscurité et peu pratique en raison de l'absence d'informations sur les trains qui arrivent, arrivent en retard ou n'arrivent jamais. Des étaçons branlants, des châssis sans vitres, du gravier comme revêtement de sol, bref, une situation qui illustre la manière inadmissible dont on traite le patrimoine public. Il s'agit sans exagérer d'un scandale* ».

Qui plus est, comme le démontre des photos de la gare de Vilvorde, il apparaît que cette dernière peut être considérée comme totalement insalubre.

Le CCU ajoute au constat de Bert Anciaux que la gare de Vilvorde ne dispose pas de panneaux indicateurs afin de renseigner le voyageur. Ce manque d'information dans un endroit aussi hostile ne peut qu'inciter les voyageurs à se détourner de faire usage du transport par train.

Le CCU déplore que cette constatation puisse s'appliquer à l'heure actuelle à bon nombre d'autres gares en Belgique. Le cas de Vilvorde ne serait donc pas une exception à la règle.

A ces divers problèmes, il est régulièrement répondu que la construction d'une nouvelle gare est prévue. Toutefois, les coupes budgétaires et les délais de mise en œuvre pour la rénovation et la construction d'une nouvelle gare font que les délais s'allongent entre l'annonce de la mesure et l'efficacité de cette dernière.

---

<sup>1</sup> Sénat de Belgique, Session ordinaire 2012-2013, Commission des Finances et des Affaires économiques, Mardi 5 mars 2013, Séance de l'après-midi, 5-211COM

Le manque d'entretien de ces gares désuètes et provisoires dans l'attente d'une nouvelle construction ne fait qu'aggraver le problème.

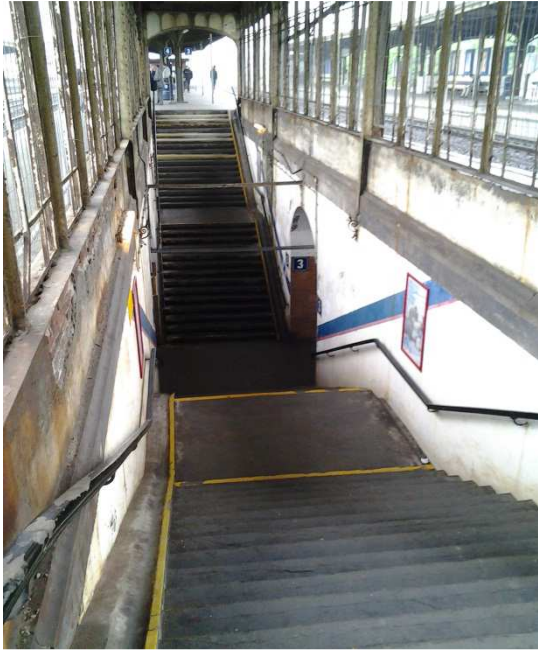
Le CCU estime que des mesures se doivent d'être prises rapidement pour garantir la sécurité et renforcer ce sentiment au sein de la population des voyageurs ferroviaires dans l'attente de nouvelles rénovations ou de constructions de nouvelles gares.

### **Proposition du CCU**

- Augmenter le nombre d'effectifs de sécurité (Sécurail et Police des Chemins de fer)
- Assurer des patrouilles plus régulières dans les gares et dans les trains par des effectifs en uniforme, cette dernière affectée à des missions plus spécifiques (drogues, violences,...)
- Sécuriser les tunnels sous voies et d'accès (luminaires, caméras, parlophone, musique constante, entretien journalier, poubelles,...)
- Placer des panneaux indicateurs et des fiches informatives afin de renseigner les navetteurs sur les correspondances les trains qui desservent ces gares ou points d'arrêts.
- Ne plus fermer les guichets de gares même plus petites. La présence constante d'un agent de la SNCB tend déjà à faire diminuer le sentiment d'insécurité
- Tenter de développer au maximum le commerce de proximité afin de plaire au voyageur ferroviaire et de rendre un climat et une ambiance agréable dans et aux alentours des gares

Le CCU estime que mesures sont urgentes afin de restaurer dans les gares problématiques et certainement la gare de Vilvorde un sentiment de sécurité et ainsi accorder une priorité à la sécurité du voyageur ferroviaire. Cette situation transitoire dans l'attente de nouvelles gares n'est pas acceptable et nuit à l'utilisation du transport ferroviaire.

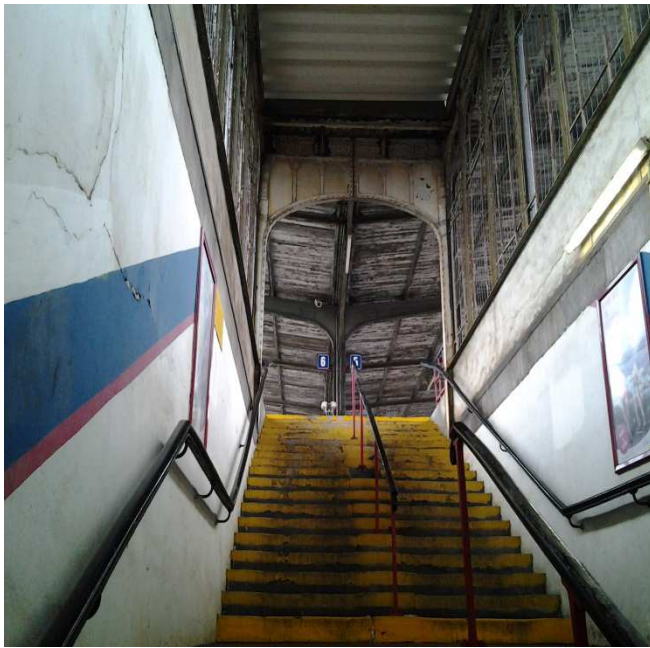
**Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 18 juin 2013.**



Vilvorde - Accès des quais vers le couloir sous voies



Vilvorde - Tunnel sous voies



Vilvorde - Accès vers les quais



Vilvorde – Assis les pieds dans l'eau sans indicateurs





Vilvorde – Vision depuis escaliers



Vilvorde – Vision depuis les quais

## **Réponse à l'avis 13/05 du Comité Consultatif des Usagers**

### **Sentiment d'insécurité dans les gares - exemple de la gare de Vilvorde**

---

Le Corporate Security Service (CSS) de la SNCB-Holding a deux objectifs stratégiques. Il s'agit d'une part d'augmenter la sécurité objective et subjective des voyageurs, du client et du personnel du groupe SNCB, et d'autre part de garantir le processus de production du groupe SNCB, ce qui comporte aussi la limitation des coûts liés aux dommages occasionnés par des actes malintentionnés.

Dans ce cadre, le CSS mise en premier lieu sur la présence humaine sur le terrain. Les agents Securail sont bien visibles avec leur uniforme rouge et portent assistance aux voyageurs en cas de besoin. Leur présence « préventive » est déterminée sur la base du taux de risque défini par gare et par ligne. Le Security Operations Center (SOC) est responsable pour le dispatching des équipes en cas d'incidents.

En deuxième lieu, le CSS conseille le gestionnaire des bâtiments de gare pour la sécurisation de ceux-ci. Après une analyse de risques, des mesures organisationnelles, physiques et électroniques seront proposées. L'ensemble des alarmes, images de caméra et appels téléphoniques est géré par les postes de contrôle du groupe SNCB.

Le CSS investit en troisième lieu dans un partenariat entre tous les acteurs intervenant dans le débat sur la sécurité. Des accords de coopération sont conclus avec la police, la justice, les autorités locales, etc.

Enfin, des campagnes de sensibilisation et de communication seront menées. Il faut que les voyageurs et les clients des gares prennent non seulement conscience de certains dangers qui les guettent, mais qu'ils apprennent aussi à se respecter les uns les autres. Nous essayons aussi d'encourager les gens à signaler plus souvent les problèmes au SOC.

#### **Pour le site de la gare de Vilvorde :**

La gare de Vilvorde, vu sa situation centrale sur l'axe Bruxelles-Malines-Anvers, revêt beaucoup d'importance pour le CSS. L'intervention de Securail se fait à la demande du personnel de la SNCB ou sur l'initiative du CSS.

En plus de quelques points embarrassants (nuisances, vols de vélos, personnes refusant de quitter la salle d'attente après la fermeture de la gare), un problème de perception négative a surgi des suites de l'infrastructure vieillissante et, en autres, de l'abandon de déchets.

En ce qui concerne la problématique du vol de vélos, la coopération entre Securail, le point vélo et la police locale est actuellement en train d'être optimisée.

L'accord de coopération pour la gare de Vilvorde a été l'un des premiers à être signé. Des pourparlers sont également en cours pour actualiser cet accord de coopération.

Les **guichets** ont été fermés (ou vont l'être) dans les 45 gares du réseau où :

- la fréquentation des guichets était très limitée ;
- Les prestations se résumaient essentiellement à 1 seule par jour de semaine.

Dans ces gares, des agents SNCB passent au moins une fois par jour.

Il n'y a pas de relation établie entre, d'une part, la fermeture de ces guichets et, d'autre part, l'augmentation du vandalisme ou autre sentiment d'insécurité. Ceux-ci s'opèrent, en effet, la nuit ou les week-ends.

Nous sommes conscients de l'effet positif que produit la présence d'**activités (commerciales)** dans la gare et dans ses alentours.

Dans la gare de Vilvorde, plusieurs personnes sont présentes tous les jours. Ainsi, un guichet est toujours ouvert entre 6 h et 20 h 30. Le point vélo, lui, est ouvert chaque jour ouvrable de 6 h à 20 h, tandis qu'une sandwicherie est ouverte tous les jours ouvrables de 6 h à 19 h et le samedi de 7 h à 14 h 30. Des études sont régulièrement réalisées sur la possibilité de créer d'autres commerces dans la gare.

Le bâtiment de la gare de Vilvorde a été rénové en 2001. La Direction « Gares » de la SNCB-Holding s'efforce continuellement d'améliorer ou de rénover des bâtiments et ce, toujours en portant l'attention nécessaire sur le sentiment de sécurité des voyageurs.

L'infrastructure **des quais** à Vilvorde sera entièrement rénovée sous peu.

Le projet comprend entre autres la rénovation du passage souterrain existant et des accès aux quais, la création d'une nouvelle infrastructure de quais et d'auvents, ainsi que la construction d'un nouveau passage souterrain d'une largeur de 8 m 10, équipé d'ascenseurs et d'escalators.

Le nouveau passage souterrain sera relié à la nouvelle station de bus, planifiée par De Lijn. En même temps, ce passage formera une nouvelle liaison urbaine vers les nouveaux développements prévus du côté de la cour à marchandises. Les travaux sont planifiés entre janvier 2014 et mars 2019. Le phasage sera tel que pendant toute la durée des travaux, les quais resteront accessibles, d'abord grâce au souterrain existant, ensuite grâce au nouveau souterrain. La nouvelle infrastructure rendra la gare accessible dans son intégralité et contribuera dans une large mesure à l'amélioration du sentiment de sécurité sur le site (voir en annexe le phasage des travaux).

## **Avis 13/06**

### **Indicateur (quater)**

---

Le Comité Consultatif des Usagers auprès du groupe SNCB réitère sa demande d'impression de l'indicateur-horaires en 2 parties.

Une partie pour la période N67 et une partie pour la période R67.

En effet, l'indicateur, dans sa forme actuelle (édition du 9 décembre 2012) est encombrant et désagréable au transport (5 cm. d'épaisseur et 970 gr. de poids).

Ainsi, la scission donnerait un document N67 de 3,2 cm d'épaisseur pour un poids de 650 grammes. Le document R67 serait quant à lui de 1,7 cm d'épaisseur pour un poids de 320 grammes. Ce R67 serait un document aisément transportable pour les voyageurs du week-end.

Le CCU estime que si l'électronique et toutes ses applications font florès mais n'utilisées que par une partie de la population, il s'avère que le document-papier, en l'occurrence l'indicateur, consultable rapidement reste un document très utile, particulièrement en cas de perturbation ou de changement d'itinéraire.

Le CCU regrette, une fois de plus, de ne pas voir aux vitres des guichets de gares l'apposition du fac-similé de la couverture de l'indicateur. Une marchandise exposée est attirante, convoitée et une incitation à l'achat... Une vente plus intensive permettrait, en plus, d'en abaisser le prix de vente

Le CCU demande également à ce que les indicateurs soient disponibles à l'achat avant que les modifications d'horaires ne soient effectives.

Enfin, le CCU serait favorable à une sponsorship de l'indicateur par une publicité ce qui diminuerait encore le prix de vente et en augmenterait la vente.

**Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 18 juin 2013.**

## Réponse à l'avis 13/06 du Comité Consultatif des Usagers Indicateur (quater)

---

- L'indicateur va être scindé en 2 parties, une partie sera réservée aux horaires des jours de semaine (N67) et une autre partie pour les horaires des journées durant le weekend (R67).
- L'affichette, représentant l'indicateur et qui était destinée à être apposée sur la vitre du guichet n'est plus réalisée. En effet, vu les multiples canaux aujourd'hui mis à la disposition des voyageurs, l'indicateur a perdu de son succès.

L'indicateur à 13 euros n'est plus préféré à une information gratuite et mise à jour en temps réel.

Notre politique consiste aujourd'hui à mettre en avant les canaux gratuits mis à disposition de la clientèle : planificateur de voyages du site internet, applications mobiles, affiches en gare, brochures en ligne gratuites sur le site, ...

- La SNCB est bien consciente que les indicateurs devraient être mis en vente en temps utile. A l'avenir, tout sera mis en œuvre pour y parvenir au mieux.
- Concernant le sponsoring de l'indicateur par de la publicité. L'idée peut sembler intéressante. Toutefois, nous dépendons de la succursale Publifer pour la réalisation des indicateurs et nous ne pouvons donc pas prendre une décision de façon indépendante.

L'article 35 du Contrat de gestion entre l'Etat et SNCB stipule :

*SNCB s'engage, dans un délai à fixer conjointement (suffisamment à temps pour qu'un avis sérieux puisse être émis avant que les décisions définitives ne soient prises) à informer le CCU des adaptations importantes envisagées au plan de transport, au service des trains ainsi qu'aux tarifs ou autres changements importants pour les voyageurs.*

Le CCU constate que c'est rarement le cas. Ci-dessous, quelques exemples où la SNCB n'a pas collaboré de façon à ce que le CCU puisse remplir son rôle de consultation.

### **Service des trains**

Pour la suppression de 170 trains au 9 décembre 2012 le CCU regrette de n'avoir pas été consulté et d'avoir été informé tardivement (lors de la plénière du 16 octobre 2012) empêchant la consultation des membres pour l'élaboration d'un avis circonstancié.

### **Tarifs**

En début de décembre fut présenté, sur écran d'ordinateur, aux membres du bureau exécutif un exposé sur l'adaptation des tarifs au 1 février 2013 et ce la veille de la présentation dudit projet au Comité de direction ; un document papier nous permettant d'analyser le problème afin de donner notre avis nous était refusé avant la présentation à ce Comité de direction et... le soir, les TV en divulguaient les chiffres.

### **Documentation**

Le CCU regrette de :

- ne pouvoir disposer des statistiques annuelles des voyageurs embarqués lui permettant un travail sérieux de recherche et d'élaboration d'avis.
- de ne pouvoir obtenir d'indicateur-horaire pour son travail sur les fréquences et les horaires.
- ne pouvoir disposer suffisamment tôt de tout document pour préparer les réunions avec SNCB.

Une bonne collaboration SNCB – CCU ne pourrait qu'être salutaire et améliorer la réalisation des avis toujours dans le but de la qualité de service pour les voyageurs.

**Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 18 juin 2013.**

## **Réponse à l'avis 13/07 du Comité Consultatif des Usagers**

### **Relations avec la SNCB**

---

Le contrat de gestion (article 35) indique clairement que le CCU doit être informé "des adaptations importantes envisagées au plan de transport des services de train ainsi qu'aux tarifs ou autres changements importants pour le voyageur". En outre, ce contrat indique également que le CCU doit être régulièrement invité "aux réunions d'information et de concertation sur la politique suivie".

En ce qui concerne l'adaptation des tarifs, le CCU est toujours consulté avant que le Conseil d'administration ne prenne une décision. Que des propositions préalables aient été soumises au Comité de direction de la SNCB n'est dès lors pas contraire aux accords conclus.

Par ailleurs, il convient également de signaler que la SNCB avait prévu de faire une première présentation des tarifs à la mi-octobre, mais qu'en raison de circonstances imprévisibles, celle-ci n'a pas eu lieu.

Lors de la réunion du 16 octobre 2012, le CCU a toutefois été informé des modifications des horaires de décembre 2012.

A l'occasion de la réunion des parties prenantes qui s'est tenue le 2 mai 2013, le CCU a été informé de manière détaillée des horaires de l'été 2013 et après les vacances, les adaptations prévues pour décembre 2013 seront également communiquées au CCU.

## **1. Les propositions de la Commission Européenne**

La Commission européenne a adopté le quatrième paquet ferroviaire, constitué de six propositions législatives axées sur quatre domaines essentiels :

- Des agréments au niveau de l'Union: pour faire gagner du temps et de l'argent aux entreprises, il devrait être possible de construire et certifier en une seule opération les trains et le matériel roulant appelés à circuler dans toute l'Europe. Les entreprises devraient pouvoir mener leurs activités dans l'ensemble de l'Union avec un certificat de sécurité unique.
- Une structure qui fonctionne. La Commission propose, pour assurer la gestion efficace et non discriminatoire du réseau ferroviaire, de renforcer la position des gestionnaires de l'infrastructure et de faire en sorte que les deux fonctions consistant à gérer les voies et à exploiter les trains soient maintenues séparées.
- Un accès élargi à la fourniture de services de transport ferroviaire. Pour encourager l'innovation et l'efficacité, la Commission propose d'ouvrir le marché des services nationaux de transport ferroviaire de voyageurs à de nouveaux arrivants et à de nouveaux services.
- Une main-d'œuvre qualifiée: Le dynamisme du secteur ferroviaire dépend de la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée et motivée. Le paquet ferroviaire prévoit que les États membres pourront prendre des mesures supplémentaires pour protéger le personnel en cas de transfert de contrats de service public.

## **2. Avis du CCU**

Trois paquets ferroviaires et la refonte du premier paquet ont été mis en application. Dans le quatrième paquet ferroviaire, la Commission poursuit son action en s'appuyant sur le principe essentiel de la concurrence libre et non faussée comme seul moyen et but de la croissance économique.

- Le CCU regrette que la commission n'ait pas jugé opportun à l'occasion du 4ème paquet ferroviaire d'effectuer un vrai retour d'expérience sur les différents paquets ferroviaires précédents pour comprendre les très nombreux échecs et les rares progressions.
- Le CCU estime que l'ouverture à la concurrence des réseaux ferroviaires nationaux ne saurait constituer une fin en soi ni une condition suffisante de compétitivité et de qualité de service du rail qui dépendent de bien d'autres facteurs.
- Le CCU insiste sur la mise en œuvre efficace d'une intermodalité. En effet, le voyageur prend toujours plusieurs modes de transport pour aller d'un point à un autre : ses jambes, son vélo, sa voiture, le train. C'est l'ensemble de ces modes qu'il va prendre en considération lorsqu'il décide de son voyage. Son choix va dépendre de l'architecture de ces modes – de la conformation du réseau total qu'ils forment entre eux, de la qualité des différents maillons et de l'information dont il dispose.



Il en résulte qu'il faut prendre en considération l'ensemble de ce réseau :

- D'une part pour faire face, à l'évolution des besoins des voyageurs, entre autres à l'accroissement de la mobilité, au vieillissement de la population, etc.
- D'autre part pour prendre en compte la nécessaire réduction de la pollution et des atteintes à l'environnement et de l'aménagement du territoire;
- Enfin pour optimiser ce réseau dans toutes ses composantes : l'optimum du ferroviaire est à rechercher au-delà de lui-même, au sein de l'ensemble des moyens de transports : il est conditionné par eux et lui les conditionne. Et chaque ligne du ferroviaire est à considérer en fonction de l'ensemble du réseau dans laquelle elle s'insère, comme elle influence l'ensemble du réseau. Et la place de chaque intervenant – nous pensons en particulier aux opérateurs historiques - est à considérer en fonction de son rôle dans ce réseau, et non pas en fonction de son intérêt propre.

Le CCU n'est pas opposé à toute forme de libéralisation, cependant les points suivants doivent être pris en considération :

- Le financement et l'entretien des infrastructures est une obligation régalienne et doit le rester. L'Infrastructure est un monopole naturel. L'exemple de la Grande-Bretagne qui avait privatisé l'infrastructure (Railtrack) avec les conséquences catastrophiques que l'on connaît au niveau de la sécurité et de l'entretien et forcée de renationaliser celle-ci ne doit pas être perdue de vue.
- L'effet réseau doit être maintenu et la pérennité du service public garanti. Il ne sera plus possible de demander à la SNCB de jouer les solidarités territoriales, de maintenir les péréquations, de garder les dessertes déficitaires ou des tarifs contraires à ses intérêts commerciaux si l'on permet que ses marchés les plus rentables passent à d'autres opérateurs.
- Le CCU propose que la privatisation soit réservée à des lignes périphériques mal desservies par l'opérateur historique. D'autre part certaines lignes devraient pouvoir être exploitées par l'opérateur du réseau voisin, les CFL par exemple pour les liaisons entre Libramont, Virton, Trois-Ponts et Luxembourg.
- Le client doit être placé au centre des préoccupations des opérateurs ferroviaires. Ceci présuppose que les avis des associations représentatives des clients des transports publics soient mieux pris en compte.
- En ce qui concerne la billetterie, le client doit pouvoir obtenir un billet unique pour un voyage de bout en bout y compris pour les relations transfrontalières.
- Le but principal à atteindre par ces nouvelles règles est d'améliorer la satisfaction du voyageur qui est le seul moyen de réaliser un transfert modal vers un moyen de transport plus durable.

**Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 18 juin 2013.**

## **Avis 13/09**

### **Quatrième avenant au contrat de gestion**

---

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

Le quatrième avenant soumis à l'avis du Comité vise à garantir la continuité des contrats de gestion 2008-2012. Il prévoit principalement des adaptations techniques et budgétaires dans l'attente des prochains contrats de gestion à l'issue de la réforme du groupe SNCB.

Le CCU n' a pas de commentaires à faire sur les dispositions du quatrième avenant au contrat de gestion dans la mesure où celui-ci n'affecte que l'année 2013;

**Cet avis a été approuvé à l'unanimité et dans l'urgence par les membres du bureau exécutif du Comité en date du 9 décembre 2013.**

## **2.4 Suivi des avis**

### **1 Réponses aux avis**

Pour les 9 avis émis en 2013, 6 réponses nous ont été fournies dans un délai compatible avec l'article 35 du contrat de gestion. Les 3 autres avis publiés par le Comité n'attendaient pas de réponse de la part du groupe SNCB.

### **2 Contenu des réponses**

Les réponses aux avis ne donnent pas entière satisfaction. Toutefois, la qualité de réponse de l'avis 13/05 (Sentiment d'insécurité dans les gares - exemple de la gare de Vilvorde) est à souligner pour son caractère complet et recherché. Le CCU est demandeur pour recevoir dans le futur une telle réponse à ses avis.

### **3 Suivi des avis**

Le Comité se réjouit que sa demande réitérée d'amélioration de l'indicateur des trains (avis 12/2 et 12/8 et 13/6) soit rencontrée. Les indicateurs tels que publiés en décembre 2013 sont en effet bien plus pratiques et malléables qu'ils ne l'étaient auparavant.

### **4 Impact des avis**

Le Comité constate que les relations avec le groupe SNCB sont plus nombreuses et il se réjouit de pouvoir améliorer encore les relations futures surtout en ce qui concerne les décisions stratégiques du groupe SNCB qui ont un impact sur le voyageur.

# Annexes



## Annexe 1

### Liste des avis émis depuis 1996

<b>1996</b>	
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

<b>1997</b>	
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

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

<b>1999</b>	
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

<b>2000</b>	
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

<b>2001</b>	
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

<b>2002</b>	
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

<b>2005</b>	
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

<b>2006</b>	
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 <sup>de</sup> 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

<b>2007</b>	
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 <sup>e</sup> 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 <sup>e</sup> avis
07/19	Brochures horaires régionales
07/20	Tarifcation transfrontalière ambiguë – 2 <sup>e</sup> avis
07/21	Accueil sur les quais (2 <sup>e</sup> visite): Engis – Farciennes – Lodelinsart
07/22	Stukgeslagen glaswanden in wachthuisjes
07/23	Accueil sur les quais de Court-St.Etienne (2 <sup>e</sup> visite)
07/24	Modelstations = Modelonthaal? (2 <sup>e</sup> bezoek stations Bordet – Buizingen - Landegem)
07/25	Stationsparkings (2 <sup>e</sup> advies)
07/26	Heropening van het station Beervelde
07/27	Balises d'arrêt des trains
07/28	2 <sup>e</sup> 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?

<b>2008</b>	
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

<b>2009</b>
Pas d'avis – Restructuration du bureau

<b>2010</b>	
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

<b>2011</b>	
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

<b>2012</b>	
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

<b>2013</b>	
13/01	Tarifs au 1 <sup>er</sup> février 2013
13/02	Gare de Noorderkempen
13/03	Mémoire au Ministre des Entreprises publiques
13/04	Utilisation des parkings SNCB durant le weekend
13/05	Sentiment d'insécurité dans les gares – Exemple de la gare de Vilvorde
13/06	Indicateur (quater)
13/07	Relations avec la SNCB
13/08	Le quatrième paque ferroviaire européen
13/09	Quatrième 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
P. Havelange	ACTP asbl	D. Bastin	ACTP asbl
A. Hendrickx	GEBOV-GUTIB asbl		GUTIB-GEBOV asbl
G. Tabbone	Navetteurs	G. Cantraine	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
S. Brutsaert	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

**La gestion du Comité est assurée par le SPF Mobilité et Transports.**

Secrétariat du Comité Consultatif des Usagers auprès du Groupe SNCB

SPF Mobilité et Transports

Alain Piette – Attaché

Casier 5B21

Rue du Progrès 56

1210 Bruxelles

☎: 02/277.36.60 - Fax: 02/277.40.47

✉: [alain.piette@mobilite.fgov.be](mailto:alain.piette@mobilite.fgov.be)

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

\*\*\*

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

- Pierre HAVELANGE, candidat président  
[pierre.havelange@skynet.be](mailto:pierre.havelange@skynet.be)
- James PISTRAL, vice-président, président intérimaire  
[james.pistral@gmail.com](mailto:james.pistral@gmail.com)
- Ann ISEBAERT, vice-présidente-adjointe  
[annisebaert@hotmail.com](mailto:annisebaert@hotmail.com)
- Francis VERHEES, vice-président-adjoint  
[f.verhees@skynet.be](mailto:f.verhees@skynet.be)