

# RAPPORT D'ACTIVITES 2014



**Comité Consultatif pour les  
Voyageurs Ferroviaires**



## Introduction

L'article 47/1 § 3 de la loi du 10 avril 2014 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques en ce qui concerne le comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires du 21 mars 1991 (Moniteur du 24 juin 2014) impose que le Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires 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 2014.

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

Le rapport annuel est envoyé:

- aux Ministres dont relèvent les entreprises publiques et qui à la régulation du transport ferroviaire dans ses attributions
- aux Chambres législatives fédérales et aux exécutifs régionaux
- aux entreprises publiques ferroviaires fournissant des services de transport de voyageurs faisant l'objet de missions de service public.



# Table des Matières

<b>Introduction</b> .....	3
<b>Avant-propos</b> .....	7
<b>Partie 1: Le rapport d'activités 2014</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.....	20
1.6 Entrevues avec les instances ministérielles.....	20
1.7 Entrevues avec le groupe SNCB et divers.....	21
<b>Partie 2: Les avis de 2014</b>	
2.1 Liste des avis approuvés.....	25
2.2 Aperçu thématique des avis .....	25
2.3 Les avis approuvés en 2014.....	26
2.4 Suivi des avis .....	45
<b>Annexes</b>	
1 Liste des avis émis depuis 1996 .....	48
2 Liste des membres du Comité .....	56
3 Contact avec le Comité .....	59



## Avant-propos

Les principaux évènements de l'année ferroviaire 2014 furent la mise en oeuvre de la nouvelle structure du groupe SNCB au 1er janvier ainsi que celle du nouveau plan de transport en décembre de la même année.

Sous l'impulsion de la nouvelle direction de la SNCB une embellie de la ponctualité a pu être constatée. Cette amélioration s'est faite à paramètres constants, sans détente d'horaire ni suppression de trains.

Ce bel élan a été brisé dès la mise en oeuvre du nouveau plan de transport.

La mise en oeuvre de celui-ci a fait l'objet de nombreuses discussions tout au long de l'année. Un certain nombre d'améliorations ont été apportées. S'il contient incontestablement un certain nombre d'avancées positives, il est néanmoins perçu négativement par une partie non négligeable de la clientèle en raison de l'allongement significatif des temps de parcours, de la détérioration des correspondances et de la suppression de trains tôt le matin et tard le soir.

L'application du plan de transport apparaît comme une occasion manquée de redorer le blason du Chemin de Fer. L'occasion était belle en effet de placer le rail au centre de l'actualité dans un contexte valorisant d'un service accru à la clientèle. Il n'en a rien été, bien au contraire.

La réorganisation du Comité Consultatif des Usagers décidée en 2009 qui devait être terminée pour la fin 2010 n'est toujours pas mise en place.

Un arrêté royal créant le Comité Consultatif des Voyageurs Ferroviaires est sorti en mai 2014 mais aucune nomination n'aura lieu avant plusieurs mois.

Entre le Comité Consultatif des Usagers qui a cessé d'exister (suite à une erreur administrative en 2011) et le Comité Consultatif des Voyageurs Ferroviaires qui est à ce jour une coquille vide, la situation est surréaliste. Celle-ci n'est pas de nature à renforcer la crédibilité et le dynamisme du "Comité"

Contre vents et marées, une poignée de bénévoles ont assuré la pérennité du Comité. Celui-ci tient à rendre hommage à James Pistral, qui nous a quitté le 30 septembre dernier. Vice-Président durant 19 ans, il a jusqu'à son dernier souffle participé aux activités du Comité.

Cheminot dans l'âme, James Pistral a toujours su défendre les voyageurs tout en tenant compte des contraintes ferroviaires.

Pierre Havelange  
Président faisant fonction

**Partie 1**

---

**Le Rapport d'activités  
2014**



## **1.1 Fonctionnement du Comité**

### **1 Mission de base du Comité**

Tout comme le service de médiation, le Comité Consultatif des Voyageurs Ferroviaires (CCVF) a été institué par la loi du 21 mars 1991. Comme explicité par cette loi, le CCVF émet des avis sur toute question relative aux services de transport ferroviaires de voyageurs faisant l'objet de missions de service public.

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 CCVF 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 CCVF. 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 2014, aucune demande d'avis n'a été demandée par l'opérateur SNCB ni par le Ministre.

Les avis émis par le CCVF le furent de son propre chef après avoir été discuté en bureau de leur opportunité. Les avis émis en 2014 traitent principalement de la tarification, ainsi que du nouveau plan de transport mis en place par la SNCB en date du 14 décembre 2014.

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 CCVF 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 19 années une solide expérience des services ferroviaires et de leur exploitation. Pas moins de 287 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 CCVF 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 CCVF 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 2014 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 CCVF**

### **Article 35 du contrat de gestion**

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

Le groupe SNCB s'engage notamment:

- A répondre via la SNCB, de façon complète et motivée à tous les avis émis par le CCVF 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 CCVF endéans le mois, via la SNCB, 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 CCVF 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 CCVF 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**

Soulignons que l'arrêté royal du 4 juin 2002 s'est vu abroger par un nouvel arrêté royal du 13 juin 2014 portant règlement de la composition et du fonctionnement du comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires. Ce dernier n'a toutefois pas encore été mis en application réelle. Le Comité fonctionne donc toujours aujourd'hui sur base de l'ancienne législation en ce qui concerne sa composition.

## 1.3 Les activités du bureau

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

### Janvier

---

- 07 Réunion de bureau
- 28 Réunion de bureau

### Février

---

- 18 Réunion de bureau

### Mars

---

- 11 Réunion de bureau
- 14 Réunion trimestrielle chez Infrabel
- 25 Réunion de bureau
- 31 Réunion des Stakeholders à la SNCB

### Avril

---

- 01 Réunion des Stakeholders à la SNCB
- 08 Réunion de bureau

### Mai

---

- 06 Réunion de bureau
- 27 Réunion de bureau

### Juin

---

- 01 Réunion des Stakeholders à la SNCB
- 06 Réunion trimestrielle chez Infrabel

### Juillet

---

- 01 Réunion des Stakeholders à la SNCB
- 01 Réunion de bureau

### Août

---

- 19 Réunion de bureau

### Septembre

---

Pas d'activité du bureau

## **Octobre**

---

- 09 Réunion des Stakeholders à la SNCB
- 13 Réunion CCVF à la SNCB
- 13 Réunion de bureau

## **Novembre**

---

Pas d'activité du bureau

## **Décembre**

---

- 02 Réunion de bureau
- 09 Participation conférence EPF - Bruxelles
- 22 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 et des divers médias. Cela permet au bureau de suivre l'actualité, de percevoir les projets du groupe SNCB et, éventuellement, d'anticiper.

### 7 janvier 2014

---

- Retour sur la séance plénière du 19 décembre 2013
- Suivi de réalisation de l'avis sur la plan de transport 2014/2017
- Préparation d'une synthèse des inputs des membres du CCVF concernant les futurs contrats de gestion
- Préparation de la séance plénière du 13 janvier 2014

### 28 janvier 2014

---

- Retour sur la séance plénière du 13 janvier 2014
- Dernière adaptation de l'avis concernant le plan de transport 2014/2017
- Suivi de la réalisation du rapport annuel d'activités 2013
- Perspectives sur les nouveaux modes de travail au sein du SPF Mobilité et Transports

### 18 février 2014

---

- Suivi de la réforme législative du Comité
- Situation des contrats de gestion et suivi de la réunion du 13 janvier avec le SPF Mobilité et Transports
- Plan de transport 2014/2017

### 11 mars 2014

---

- Présentation de l'arrêté royal de composition et de fonctionnement du futur Comité
- Discussion concernant le transfrontalier
- Suivi du rapport annuel d'activités 2013

### 25 mars 2014

---

- Discussion concernant la réponse à l'avis 14-01 – Plan de transport 2014/2017
- Préparation de la réunion avec SNCB du 31 mars 2014 sur le plan de transport
- Suivi du rapport annuel d'activités 2013

### 8 avril 2014

---

- Retour sur la réunion du 31 mars 2014 à la SNCB et concernant le futur plan de transport
- Suivi de la réorganisation législative du Comité
- Clôture du rapport annuel d'activités 2013

## **6 mai 2014**

---

- Analyse de la réponse du Ministre suite aux commentaires du Bureau du Comité concernant le futur Arrêté Royal de composition et de fonctionnement
- Discussion concernant le transfrontalier
- Suivi d'avancement du futur plan de transport 2014/2017

## **27 mai 2014**

---

- Dernières informations concernant les nouveaux textes légaux du futur Comité
- Suivi d'avancement du futur plan de transport 2014/2017
- Etat des lieux concernant l'avancement des travaux des futurs contrats de gestion
- Discussion concernant le projet d'avis 14-02 – Changement tarifaire pour les voyageurs non munis d'un titre de transport non acheté aux guichets ou aux automates

## **1 juillet 2014**

---

- Retour sur la dernière réunion avec Infrabel
- Suivi de l'élaboration de l'avis 14-02 – Changement tarifaire pour les voyageurs non munis d'un titre de transport non acheté aux guichets ou aux automates
- Suivi d'avancement du futur plan de transport 2014/2017
- Préparation de la réunion du 1er juillet à la SNCB sur le nouveau plan de transport 2014/2017 modifié suite aux remarques des stakeholders et des roadshows dans les Provinces

## **19 aout 2014**

---

- Relecture définitive du projet de recommandations aux Chambres législatives fédérales concernant les futurs contrats de gestion
- Prise de connaissance de la publication de l'ensemble des textes du nouveau Comité
- Relecture du projet d'avis 14-02 – Changement tarifaire pour les voyageurs non munis d'un titre de transport non acheté aux guichets ou aux automates
- Préparation de l'ordre du jour de la séance plénière du 9 septembre 2014

## **13 octobre 2014**

---

- Hommage à Monsieur James Pistrat, décédé le 30/09/2014
- Retour sur la séance plénière du 9 septembre 2014
- Retour sur la réunion des Stakeholders à la SNCB du 9 octobre 2014
- Retour sur la réunion du même jour concernant l'augmentation tarifaire au 1<sup>er</sup> février 2015

## **2 décembre 2014**

---

- Suivi de la réorganisation et de l'appel à candidatures des membres du prochain Comité
- Point concernant les nouvelles voitures M7

- Suivi de l'envoi des recommandations aux Chambres fédérales concernant les prochains contrats de gestion

## 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.

### 13 janvier 2014

---

- Approbation après adaptation de l'avis suivant:
  - 14/01 – Plan de transport 2014-2017
- Brainstorming sur les futurs contrats de gestion organisé par le SPF Mobilité et Transports en partenariat avec la société de consultance McKinsey.

### 9 septembre 2014

---

- Présentation des nouveaux textes législatifs encadrant le futur Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires
- Approbation de l'avis suivant:
  - 14/02 – « Tarif à bord du train » pour billet non acheté avant embarquement
- Approbation des recommandations concernant les futurs contrats de gestion à destination des Chambres fédérales

## 1.6 Entrevue avec les instances gouvernementales

Aucune en 2014.

## 1.7 Entrevues avec le groupe SNCB et divers

### 14 mars 2014

---

- Réunion chez Infrabel – Point discuté :
  - Restructuration de la SNCB
  - Ponctualité en 2013
  - La visite des points d'arrêt par Gianni Tabonne

### 31 mars 2014

---

- Réunion des Stakeholders à la SNCB – Point discuté :
  - Présentation du plan de transport 2014-2017 pour la Wallonie et Bruxelles

### 1 avril 2014

---

- Réunion des Stakeholders à la SNCB – Point discuté :
  - Présentation du plan de transport 2014-2017 pour la Flandre

### 1 juin 2014

---

- Réunion des Stakeholders à la SNCB – Point discuté :
  - Présentation du plan de transport 2014-2017 après adaptations et suite aux Roadshows organisés dans les Provinces

### 6 juin 2014

---

- Réunion chez Infrabel – Point discuté :
  - Le coût des sillons

### 1 juillet 2014

---

- Réunion des Stakeholders à la SNCB – Point discuté :
  - Exposé par Jo Cornu de la situation économique de la SNCB dans le cadre de la négociation des prochains contrats de gestion

### 9 octobre 2014

---

- Réunion des Stakeholders à la SNCB – Point discuté :
  - Hommage rendu suite au décès de Monsieur James Pistrat
  - Présentation de la mesure en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> février 2015 concernant les billets achetés dans à bord des trains

### 13 octobre 2014

---

- Réunion des Stakeholders à la SNCB – Point discuté :
  - Adaptation tarifaire à partir du 1<sup>er</sup> février 2015 – Prise de position des Stakeholders

### 22 décembre 2014

---

- Réunion des Stakeholders à la SNCB – Points discutés :
  - Contexte de négociation des prochains contrats de gestion
  - Retour à J+7 de l'application de nouveau plan de transport 2014-2017



# **Partie 2**

---

# **Les avis de 2014**



## 2.1 Liste des avis approuvés

<b>Adviezen/Avis 2014</b>		Taal-Langue	Goedgekeurd Approuvé	Antwoord Réponse
1	Plan de transport 2014-2017 Vervoersplan 2014-2017	F/N	13/01/2014	19/03/2014
2	« Tarif à bord du train » pour billet non acheté avant embarquement "Boordtarief" voor klanten die geen geldig vervoerbewijs kopen vooraleer plaats te nemen in de trein	F/N	09/09/2014	09/10/2014 (Réponse orale)
3	Recommandations aux Chambres législatives fédérales sur les contrats de gestion Aanbevelingen aan de federale Wetgevende Kamers op de Beheerscontracten	F/N	09/09/2014	Pas de réponse attendue de la SNCB

## 2.2 Aperçu thématique des avis

<b>Sujet</b>	<b>Nombre</b>	<b>Numéros</b>
<b>Tarifs</b>	1	2
<b>Politique ferroviaire</b>	2	1 - 3

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

En 2014, le Comité s'est attardé particulièrement sur:

- Les tarifs (avis 14/2)
- La politique ferroviaire (avis 14/1 et avis 14/3)

## 2.3 Les avis approuvés en 2014

### Avis 14/01

#### Plan de transport 2014-2017

---

Le CCU regrette de n'avoir été informé que très tardivement du nouveau plan de transport. Il aurait souhaité être associé dans la phase de conception et non dans une phase de simple information de façon à prendre en compte le point de vue de tous les membres du Comité.

Le CCU tient d'abord à souligner **les points positifs de ce plan** :

- Une 4ème relation rapide par heure entre Bruxelles et Gand
- Une troisième relation directe entre Bruxelles et Namur
- Une relation cadencée à l'heure entre Bruxelles et Hasselt sans passer par Louvain
- L'amélioration des correspondances en un certain nombre de points.
- 

Par contre **le CCU ne peut marquer son accord sur les points suivants** :

#### *Catégories de trains*

Le système actuel est basé sur 3 catégories de trains : IC, IR, et L.

Le Comité ne soutient pas l'idée, sauf circonstances exceptionnelles, de diminuer la vitesse des trains IC en leur ajoutant des arrêts ressortissant à la catégorie inférieure, détériorant ainsi le service pour un grand nombre de clients.

S'il simplifie l'exploitation, le système à 2 catégories de trains tel que prévu pénalise fortement les clients des grandes agglomérations telles que Anvers, Namur, Charleroi et Mons. Le CCU demande le maintien des 3 catégories de trains : IC, IR et L.

#### *Relations avec l'aéroport*

Une des priorités du plan de transport 2014-2017 est la desserte de l'aéroport. Le CCU comprend que la SNCB est forcée d'étoffer la desserte de l'aéroport de par les obligations contractuelles découlant du contrat PPP du Diabolo. Ceci ne correspond pas à une attente prioritaire de la clientèle.

Le nombre de trains/km générés par cette desserte additionnelle se font au détriment de la desserte d'autres lignes.

Le CCU demande que la croissance nulle du nombre de trains/km soit appliquée hors dessertes additionnelles de l'aéroport.

#### *Fréquences*

Le CCU estime que la cadence au minimum horaire est nécessaire pour garantir l'attractivité de l'offre ferroviaire.

Le plan 201-2017 ne comporte à ce sujet aucune amélioration ; au contraire 4 lignes vont passer de la cadence horaire à la cadence toutes les 2 heures. La

rupture du cadencement est également maintenue entre Anvers et Noorderkempen.

Le service cadencé horaire est appliqué dans tous les pays limitrophes sauf la France qui l'appliquera pour 2017.

Comme l'expérience l'a montré dans le passé, l'abandon du cadencement horaire est le prélude à l'abandon du service ferroviaire.

### Amplitudes

D'une façon générale, le Comité regrette que la nouvelle offre de transport consacre la suppression de nombreux trains tôt le matin et tard le soir et n'apporte aucune amélioration le soir au départ de Bruxelles et des grandes villes.

### Temps de parcours

Le plan de transport est basé sur une augmentation des temps de parcours en vue d'améliorer la ponctualité. Cette stratégie est appliquée depuis de nombreuses années sans amélioration de la ponctualité.

Si l'augmentation des temps de parcours n'est que de 3% par rapport à 2013, elle est beaucoup plus importante si on la compare à des années antérieures.

A titre d'exemple, voici la comparaison sur le trajet Bruxelles Luxembourg – Namur avec arrêts à Ottignies et Gembloux :

- 1938 : 48 min (traction vapeur)
- 1970 : 37 min.
- 2014 : 51 min.

La moyenne commerciale en 2014 sera de 65 km/h.

Si les travaux, certes importants, entre Bruxelles et Ottignies justifient un certain nombre de minutes additionnelles, les 14 minutes additionnelles sur les temps de parcours pratiqués entre 1960 et 2000 ne sont pas justifiées.

La comparaison avec les liaisons entre Bruxelles et les grandes villes du pays (sauf Liège et Hasselt) conduirait aux mêmes conclusions.

### Liaisons transfrontalières

Le CCU souhaite :

- Une liaison 2 fois par heure entre Liège et Maastricht (souhaitée également par nos collègues du Limbourg hollandais de l'association ROVER)
- Le rétablissement de la liaison entre Erquelines et Jeumont ; sa suppression n'entraîne en effet aucune économie. En effet l'automotrice stationne à Erquelines ainsi que le conducteur et l'accompagnateur. Le seul coût supplémentaire est la consommation d'énergie d'une automotrice double sur 1500 m, ce qui est négligeable. Cette suppression présente par contre l'inconvénient majeur de couper Charleroi de toute liaison avec la France (hormis un Thalys par jour !)
- L'établissement d'une liaison rapide Bruxelles – Namur – Libramont – Luxembourg toutes les 2 heures. Il est en effet inadmissible de mettre autant de temps pour aller au Grand-Duché que pour aller à Lyon.

## Plan de transport 2017-2020

Le CCU souhaite être consulté **dès le début** de l'élaboration du plan de façon à participer à la définition de la stratégie et des différentes options retenues.

**Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière le 13 janvier 2014.**

### **Réponse à l'avis 14/01 du Comité Consultatif des Usagers Plan de transport 2014-2017**

---

#### 1. Séances d'information

Dans le cadre du projet de communication global relatif au plan de transport de décembre 2014 mené par la SNCB, 3 phases d'information sont prévues :

- La 1ère phase dite pédagogique, avait e.a. comme objectif d'exposer les principes de base du plan de transport à la Commission Infrastructure. Elle est complétée par une information destinée au Gouvernement fédéral et aux Ministres Régionaux en charge de la Mobilité

- La 2ème phase consiste en une information organisée au niveau local, par province. Elle s'articule autour de road shows dans les provinces permettant à la SNCB de s'adresser aux élus des différents parlements (fédéral, régional, communautaires) ainsi qu'aux députés provinciaux et aux bourgmestres. Au cours de cette 2ème phase d'information, deux séances seront programmées avec des représentants du CCU.

Au cours de ces séances, les lignes générales et les particularités locales du plan de transport seront exposées. D'autre part, les différents projets menés par la SNCB dans les différentes provinces seront présentés (gares, parkings, ateliers, ...). Ces road shows auront lieu entre fin février 2014 et avril 2014. La date des 2 séances consacrées e.a. aux membres du CCU leur sera communiquée au plus vite, dès que définitivement fixée.

- Enfin, une information sera organisée ultérieurement à l'intention de la clientèle de la SNCB, tant professionnelle qu'individuelle via les canaux adéquats.

#### 2. Les catégories de train

La SNCB a opté pour 2 catégories de trains : des trains « Rapides » : IC et P rapides ainsi que des trains « Lents » : RER, Locaux et P lents.

Le but recherché est une meilleure uniformité des temps de parcours avec des relations cadencées à la demi-heure qui ont la même origine, la même destination et la même politique d'arrêts. Ce principe n'exclut pas que sur une même ligne, des trains IC aient des politiques d'arrêts différentes, ainsi, sur l'axe Ostende, Bruges, Gand-Saint-Pierre et Bruxelles, 2 IC à la demi-heure s'arrêtent

à Aalter tandis que les 2 autres ne s’y arrêtent pas. Sur la ligne Namur – Bruxelles, 2 IC à la demi-heure marquent les mêmes arrêts et desservent la jonction Nord-Midi, le nouvel IC qui circule au quart d’heure ne rejoindra pas la jonction mais bien Schaerbeek et l’aéroport lorsque le tunnel Schuman – Josaphat sera mis en service. Autre exemple, sur la ligne Namur – Liège, les 2 relations IC actuelles ont des politiques d’arrêts différentes qui conduisent à un espacement d’environ 20/40 à Namur et 10/50 à Liège.

L’application de ce principe d’une même politique d’arrêts pour les trains à la demi-heure permet une offre plus fréquente et plus transparente pour les voyageurs.

### 3. Relations avec l’aéroport

En effet, la desserte de l’aéroport ne constitue pas une attente prioritaire de la clientèle. Le nouveau plan de transport a été l’occasion d’intégrer cette contrainte dans l’offre ferroviaire de manière structurée et à moindre coût sans pénaliser la clientèle. Ainsi, la refonte intégrale du plan de transport a permis de combiner certaines relations actuelles tout en desservant l’aéroport. C’est le cas pour la ligne de Tournai qui est reliée via le diabolino à la ligne de Mons qui aujourd’hui déjà est connectée à l’aéroport. Autre exemple, la nouvelle relation Bruges – Bruxelles (comme la relation Namur – Bruxelles) est mise en place pour rééquilibrer l’offre à la demande sur les différentes lignes en étoile autour de Bruxelles. En reliant via l’aéroport cette relation avec la relation existante Courtrai - Bruxelles, on réalise les deux objectifs sans augmenter le nombre de train-km. On ne peut donc pas dire que la desserte de l’aéroport a nécessité des train-km supplémentaires. Les augmentations de production exigées pour la desserte de l’aéroport sont déjà réalisées depuis 2012 avec les liaisons vers Malines et Anvers.

### 4. Fréquences

Avec le nouveau plan de transport, la SNCB rééquilibre son offre à la demande en augmentant la fréquence là où la demande est la plus forte (Bruges – Gand – Bruxelles et Namur – Bruxelles) et ceci dans le cadre budgétaire qui lui a été dévolu. Cela passe effectivement par des circulations toutes les deux heures en heures creuses sur des lignes qui ont par ailleurs fait l’objet d’une étude commune avec les Sociétés régionales de transport afin de rechercher le moyen de transport le plus adéquat pour le voyageur et la Société.

Pour Noorderkempen, la rupture de cadencement est liée à des périodes de «blancs-travaux» exigées par Infrabel.

### 5. Amplitudes

La SNCB pour ses amplitudes tient compte de la réalité des comptages des trains. Par ailleurs, le contexte budgétaire actuel ne permet pas d’augmenter le volume de production et donc de compléter l’offre en soirée au départ de Bruxelles et des grandes villes.

### 6. Temps de parcours

Il est erroné d'écrire que le nouveau plan de transport est basé sur une augmentation des temps de parcours destinée à augmenter la ponctualité. Le plan de transport est conçu de façon à obtenir un meilleur niveau de robustesse et participer ainsi à l'amélioration de la ponctualité. Le temps de parcours est le résultat de la somme du temps physique nécessaire, de la marge d'une min. aux 35 kms, de la durée des arrêts en gare et enfin des temps supplémentaires destinés à permettre la réalisation des travaux à l'infrastructure. Ces augmentations de temps de parcours tiennent donc compte de la réalité des travaux prévus par Infrabel. Les ralentissements pour chantiers représentent bien plus que ces 3,3% supplémentaires. A la fin des travaux, le volume de minutes récupéré sera supérieur à ces 3,3%.

Il est injuste de citer en exemple la durée des trajets sur la ligne Bruxelles – Namur alors que celle-ci est en chantier sur la majorité de son parcours. De plus, le temps de parcours de 37 min en 1970, cité dans l'avis, était réalisé en heure creuse, avec seulement une minute d'arrêt à Gembloux et Ottignies. En heure de pointe, à 7h25, au départ de Namur, le temps de parcours était alors de 43 minutes. Pour 2014, Infrabel nous demande d'intégrer 1 min travaux entre Bruxelles–Luxembourg et Etterbeek, 3 minutes entre Etterbeek et Ottignies et 4 minutes entre Ottignies et Gembloux. Le total (43 + 8) correspond donc aux 51 minutes de 2014. Il faut cependant souligner que le matériel utilisé est différent, beaucoup plus lourd et capacitaire aujourd'hui et qu'ainsi, avec le même temps de parcours (hors travaux), la SNCB offre en décembre 2014 1.300 places assises avec ses 10 voitures M6 contre 900 places en 1970 avec ses 5 automotrices doubles, soit 45% de plus.

## 7. Liaisons transfrontalières

La SNCB adapte sa desserte à la fréquentation des trains, et de plus, pour ce cas particulier des relations transfrontalières, une négociation avec le pays voisin est toujours nécessaire tant pour la planification que pour le financement de ces offres.

### 7.1. Une liaison 2 fois par heure avec Maastricht

Des demandes existent effectivement du côté hollandais pour renforcer l'offre. Mais le potentiel voyageur sur la liaison Liège-Maastricht ne justifie actuellement pas la mise en place de deux trains par heure.

### 7.2. Le rétablissement de la liaison entre Erquelinnes et Jeumont

Même si la distance est effectivement très réduite, circuler jusque Jeumont implique des coûts élevés au niveau de l'homologation du matériel, de la formation et de la certification du personnel (conduite et accompagnement). Au vu de l'occupation de maximum 4 voyageurs/train en 2011 et des couts supplémentaires mentionnés, il n'est pour l'instant pas envisagé de réintroduire cette offre.

### 7.3. L'établissement d'une liaison rapide Bruxelles-Namur-Libramont Luxembourg

Les travaux RER en cours entre Bruxelles et Ottignies, ainsi que la modernisation en de l'axe 3 entre Namur et Arlon avec 3 services à voie unique, et la réélectrification en 25kv ne permettent pas de tracer un sillon performant sur cet axe. Les phases successives de travaux imposent d'ailleurs une capacité réduite qui se traduit par des suppressions de trains locaux. Une telle relation ne peut être envisagée qu'à l'horizon 2018 au plus tôt, après la fin des travaux de mise à 4 voies du tronçon Ottignies – Bruxelles.

#### 8. Objectif de croissance

L'objectif de croissance repris par la SNCB (+2,05% de voyageurs-km par an) est légèrement supérieur à celui du bureau du plan et a été négocié avec l'autorité de tutelle dans le cadre du Plan Pluriannuel d'Investissement.

#### 9. Plan de transport 2017-2020

Les autorités de tutelle décideront, notamment dans le cadre du contrat de gestion futur, de quelle manière les stakeholders pourront être consultés pour l'élaboration du prochain plan de transport.

Pour les plans de transport futurs, le niveau de desserte dépendra de la politique de mobilité retenue par les autorités de tutelle tant en ce qui concerne la fréquence que l'amplitude de desserte des différentes lignes du réseau.

La réduction des temps de parcours viendra d'elle-même avec la suppression progressive des ralentissements et les augmentations de vitesse liées aux travaux pour lesquelles la SNCB est tributaire de son gestionnaire d'Infrastructure.

#### 10. Conclusion

En ce qui concerne le point relatif à l'augmentation des temps de parcours, celui-ci a été traité plus haut.

Ensuite, il faut savoir que la suppression de relations directes entraînant des ruptures de charge permet de créer d'autres relations. Celles-ci ont été étudiées en fonction du volume des flux de voyageurs. Par ailleurs, pour les voyageurs (en majorité des navetteurs) qui ont perdu leur relation directe, des trains de pointe directs sont conservés ce qui répond à plus de 80% de la clientèle.

Enfin, la suppression de la cadence horaire a déjà été évoquée plus haut également. On peut ajouter qu'elle concerne davantage des relations que des lignes. Ainsi, entre Jurbise et Soignies, parallèlement à l'offre locale toutes les deux heures, 2 IC circuleront chaque heure ; entre Waremme et Liège, l'offre IC est maintenue chaque heure également. Seuls les points d'arrêts sont concernés.

## **Avis 14/02**

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

agressions concernent comme les statistiques le démontrent, la régularisation des voyageurs à bord des trains.

## **PROPOSITION DU COMITE**

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

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

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

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

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

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

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

**Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière le 9 septembre 2014.**

## **Réponse à l'avis 14/02 du Comité Consultatif des Usagers « Tarif à bord du train » pour billet non acheté avant embarquement**

---

Le Comité n'a pas accusé réception écrite de la part de la SNCB. Une réunion s'est toutefois tenue au sein de la SNCB le 9 octobre 2014 à destination des Stakeholders afin d'expliquer les raisons d'application de la mesure « tarif à bord du train » à partir du 1<sup>er</sup> février 2015.

## **Avis 14/03**

# **Recommandations aux Chambres législatives fédérales sur les contrats de gestion**

---

### Introduction

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

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

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

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

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

### 1. Politique des transports

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

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

### 2. Service public

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

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

Cette dernière mission est assurée par les trains de service ordinaire jusqu'aux gares situées sur les réseaux voisins définies à l'article 24 du contrat de gestion 2008-2012. Dans le cadre des missions de service public, le Comité souhaiterait que le trafic transfrontalier soit étendu à la première gare du pays voisin et non plus la dernière gare comme cela est le cas avec les contrats de gestion actuels. Le Comité souhaiterait aussi qu'une attention particulière soit menée à la définition des missions de service public par l'Etat belge eu égard d'une libéralisation certaine et prochaine du secteur en conformité avec le droit Européen et le 4ème paquet ferroviaire.

### 3. Exploitation ferroviaire – qualité du service offert

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

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

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

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

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

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

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

### 4. Offres trains

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

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

- Desserte aux ¼ heures pour le RER
- Desserte 3 à 4 fois par heure sur les axes :
- Antwerpen-Bruxelles-Charleroi
- Bruxelles Gent-Brugge

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

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

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

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

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

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

Des trains P sans arrêt assureront les relations

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

Ils partiront éventuellement de gares situées en amont.

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

## 5. Sécurité

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

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

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

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

Le Comité plaide pour :

- Réouverture et/ou réhabilitation des bâtiments précédemment fermés, principalement en ce qui concerne les Point d'Arrêts Non Gardés (PANG),

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

## 6. Ponctualité

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

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

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

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

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

## 7. Dessertes transfrontalières

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

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

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

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

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

## 8. Composition des trains

La SNCB tiendra une statistique des trains avec composition réduite.

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

## 9. Confort

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

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

## 10. Relations de la SNCB avec le CCVF

La SNCB s'engage à consulter le Comité pour

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

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

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

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

### 11. Réouverture des lignes

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

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

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

Les 8 tronçons proposés sont :

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

### 12. Intermodalité

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

Si l'on veut encourager l'automobiliste à utiliser le transport public et en particulier les trains, il faut lui proposer un service complet, cohérent et intégré.

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

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

### 13. Tarification

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

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

La politique tarifaire sera basée sur les principes suivants :

- Dans le cadre des missions de services publics et le financement des choix politiques en matière sociale des transports publics, il est demandé une offre attractive pour les enfants et les jeunes ainsi que de meilleures possibilités de déplacements pour les personnes âgées ainsi que des tarifs adaptés aux faibles revenus et familles nombreuses.
- Des choix politiques en matière de gratuité et de prix bas pour renforcer l'attractivité des transports publics et assurer une meilleure mobilité de tous, arrêtés et compensés par l'Etat,
- D'un souci d'intégration avec les tarifs des autres exploitants de transport public, en Belgique comme dans les zones transfrontalières ; cette intégration doit s'entendre au niveau des supports et au niveau de la grille tarifaire,

- D'un souci de traitement équitable des clients, y inclus ceux qui réalisent des parcours transfrontaliers, et y compris ceux qui voyagent au départ d'un point d'arrêt sans personnel qui ne peuvent de ce chef être pénalisés financièrement,
- D'un objectif d'accroître la part de marché de la SNCB en optimisant l'occupation des trains sans porter préjudice au volume attendu de recettes,
- Des améliorations significatives de service,
- De l'évolution générale du marché des transports et des prix des modes de transport concurrents,
- Diminution des tarifs durant les heures creuses.

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

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

#### 14. Vélos

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

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

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

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

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

#### 15. Gouvernance

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

Quatre aspects, en particulier, mériteraient une attention accrue :

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

## 16. Responsabilisation des Administrateurs

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

## **2.4 Suivi des avis**

### **1 Réponses aux avis**

Pour les 3 avis émis en 2014, 1 réponse nous a été fournie dans un délai compatible avec l'article 35 du contrat de gestion. La réponse concernant l'avis 14-02 « Tarif à bord du train » pour billet non acheté avant embarquement nous a été fournie lors d'une réunion organisée par la SNCB à destination des Stakeholders. L'avis 14-03 a quant à lui juste été transmis à titre informatif à la SNCB.

### **2 Contenu des réponses**

La réponse reçue suite à l'envoi de l'avis 14/01 qui concernait l'avis du Comité sur le plan de transport 2014-2017 n'est que peu satisfaisante au vu des problématiques soulevées. La SNCB répond toutefois à l'ensemble des points évoqués dans l'avis du Comité.

### **3 Suivi des avis**

Le Comité regrette que les mesures proposées tant en ce qui concerne le nouveau plan de transport 2014-2017 (avis 14/01) qu'en ce qui concerne l'application du nouveau tarif à bord des trains (avis 14/02) n'ont pas été suivies par le groupe SNCB.

### **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

## 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 transfrontaliers
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 Erquelines-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 future 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 Coo
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	Mémorandum 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

<b>2014</b>	
14/01	Plan de transport 2014-2017
14/02	« Tarif à bord du train » pour billet non acheté avant embarquement
14/03	Recommandations aux Chambres législatives fédérales sur les contrats 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 Slechtzienenden 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
	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 pour les Voyageurs Ferroviaires  
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, Président  
[pierre.havelange@skynet.be](mailto:pierre.havelange@skynet.be)
- 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)