

## **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 janvier et le 31 décembre 2009.

Ce rapport est disponible au secrétariat (voir 3.3).

Le rapport annuel est envoyé :  
au(x) Ministre(s) compétent(s),  
aux membres de la Chambre des Représentants et du Sénat,  
aux membres des Conseils d'Administration et  
aux Administrateurs Délégués des entreprises du groupe SNCB.

# Table des matières

<b>1. Le Comité Consultatif en 2009</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Fonctionnement du Comité</b>	<b>10</b>
<b>2. Les activités du Comité</b>	
<b>2.1 Les activités en bref</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Réunions de bureau et plénières</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Entrevues avec les instances ministérielles</b>	<b>22</b>
<b>2.4 Les réunions chez le groupe SNCB</b>	<b>23</b>
<b>2.5 Représentations diverses</b>	<b>24</b>
<b>3. Annexes</b>	
<b>3.1 Composition du Comité</b>	<b>26</b>
<b>3.2 Liste des membres du Comité</b>	<b>27</b>
<b>3.3 Contact avec le Comité</b>	<b>30</b>

## 1. Le Comité Consultatif en 2009

Le rapport d'activités 2008 faisait état d'une démoralisation, d'une lassitude de la part du Président. L'avenir du comité le préoccupait, disait-il ; il désirait une autre forme de relations ; il se plaignait toujours d'un manque d'écoute du groupe SNCB.

Après avoir travaillé avec acharnement pendant de nombreuses années, notre Président, par ailleurs unanimement regretté pour ses vastes connaissances dans le domaine ferroviaire et son travail ardu pour les rédactions des avis après de nombreuses enquêtes de sa part et sa vision des réalités sur le terrain (car les avis reflétaient toujours le vécu) donna l'impression d'un découragement, d'un désintérêt et d'amertume.

Le 16 février, le Parlementaire Stefaan Van Hecke posait une question orale n° 10569 sur la situation du Comité en léthargie depuis près d'un an, question à laquelle le Ministre répondait mais sa déclaration constituait un voeu pieu sans aucune suite.

Le 5 mars, P. Forton, Directeur général de la D.G.T.T., réagit en demandant de provoquer une réunion du Comité pour aborder de manière positive l'avenir de celui-ci. A cette réunion, Messieurs Balon, Conseiller ferroviaire du Secrétaire d'État à la Mobilité, Michel Bovy, Directeur des Entreprises publiques auprès du Cabinet du Ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques, Joan Peeters, Conseiller général ff de la Direction Transport par Rail, Jean-Marc Stiénon, Attaché à la Direction Transport par rail et P. Forton, Directeur général de la D.G.T.T. prévenaient de leur présence.

Le 17 mars, le bureau se réunit au complet pour une mise au point qui se voulait constructive. Le Président, se déclarant surchargé, persista pour les mêmes raisons (manque de considération par le groupe SNCB et par son bureau exécutif, disait-il et il faisait toujours état d'un manque de moyens) dans son désir de démission. Toutefois, il promettait son aide au bureau.

Le 23 mars, par E-mail, le Président confirme, tout en livrant ses perspectives pour l'avenir du Comité que, lors de la terminaison du rapport d'activités 2008, il démissionnerait de la présidence et de sa qualité de membre du CCU.

Vu la situation nouvellement créée et les nombreuses questions parlementaires, James Pistrail, Vice-Président et Francis Verhees, Vice-Président adjoint relèvent le défi de remettre le Comité Consultatif sur rail.

P. Forton, Directeur général de la D.G.T.T. Mobilité nous accorde une entrevue le 11 mai pour un examen de la situation.

Le bureau exécutif est reçu le 7 juillet par Nancy Geyskens et Michel Bovy du cabinet du Ministre Vanackere pour prise de dispositions. Une réunion plénière urgente est souhaitée.

Cette réunion du 2 septembre s'est tenue au cabinet du Ministre des Entreprises Publiques Vanackere (compte rendu annexé) en présence de représentants du Ministre, du Secrétaire d'Etat à la Mobilité et du SPF Mobilité.

Le 22 septembre se tient au siège du Comité une réunion plénière pour mise au point des déclarations du Ministre du 2 septembre. A cette réunion sont acceptés trois nouveaux membres (provisaires comme le prévoit le règlement d'ordre intérieur) pour compléter des vacances et la confiance unanime est accordée à Pierre Havelange (membre représentant GUTIB-GEBOV) pour accepter la présidence. Quoique les renseignements soient transmis le 29 octobre au Secrétaire d'Etat, les nominations par arrêté ministériel ne sont toujours pas parvenues.

Le bureau a tenu 2 réunions plénières mais la plénière initialement prévue le 22 décembre pour, entre autres, approbation de 3 avis a dû être postposée au 12 janvier 2010 suite aux conditions atmosphériques défavorables.

Les trois avis proposés à l'approbation sont :

- le service minimum,
- la taxe diablo,
- les sièges sur les quais et dans les abris.

Deux sentiments clôtureront ce document:

- 1.- le regret de la perte d'un Président de très grande valeur, aux qualités unanimement reconnues, aux connaissances étendues sur le ferroviaire (même des réseaux limitrophes).
- 2.- la satisfaction du redémarrage du Comité
  - la satisfaction de l'acceptation de Pierre Havelange à titre de Président; Pierre a également beaucoup de connaissances en ferroviaire

**La machine est relancée.**

Le bureau exécutif

## **Réorganisation du CCU**

NOTE REDIGEE PAR LE PRESIDENT SORTANT SUITE A LA REUNION DU 22 JANVIER 2009

### **A. BUTS ET MOYENS**

Pour toute entreprise qui soit, il y a deux questions préliminaires qui se posent :  
Quels sont les buts et quels sont les moyens disponibles?  
Il n'en va pas autrement pour le CCU.

#### **1) Quels sont ses buts?**

- La mission de base du CCU est clairement définie dans l'article 47, 2° de la loi du 21 mars 1991: « Le Comité Consultatif émet des avis sur toute question relative aux services fournis par l'entreprise publique ».
- Il ne peut donc y avoir la moindre équivoque à ce sujet.

#### **2) Quels sont les moyens disponibles?**

- Moyens humains : 26 membres effectifs (dont un président et un vice-président) et 26 membres suppléants (AR du 4 juin 2002, art.3 & 5) (collaborateur : voir ci-après).
- Moyens matériels : secrétariat tenu par la SNCB (AR du 4 juin 2002, art. 6), locaux et fournitures mis à disposition par la SNCB.

C'est tout!

Dès le début (octobre 1995), strictement rien n'a été prévu au niveau du président, qui œuvre à titre entièrement bénévole.

Chaque membre est commissionné par son organisation: la plupart pendant leurs heures de travail, une petite minorité participe à titre purement bénévole. Ce n'est qu'en 2000 qu'un défraiement (non indexé) a été obtenu pour les membres du bureau assurant la gestion journalière du CCU, tous volontaires.

Dès 2003 un budget a été prévu pour un collaborateur assumant le travail d'appoint hors-secrétariat et de préparation des avis. Or, ce budget ne suffisait pas pour l'embauche d'une personne à temps plein, ni pour le niveau requis pour le travail des avis, on a dû se résigner à un mi-temps, en attendant mieux. Plusieurs appels aux ministres de tutelle successifs afin d'adapter ce budget pour un emploi à temps plein sont restés sans suite.

Finalement, dépité par ce blocage, le collaborateur a quitté le CCU, début 2007. Depuis, quelqu'un d'autre lui a succédé, fin 2007, toujours à mi-temps, le budget restant inchangé.

Aucune de ces personnes, détachées du groupe SNCB, ne possédant l'expertise requise ni le temps nécessaire pour effectuer le travail de base des avis, c'est forcément sur la seule base du volontariat des membres qu'en l'espace de 9 ans plus de 250 avis ont été préparés, rédigés et finalisés – même si un précieux travail d'appoint a pu être effectué par le collaborateur pour certains avis.

De tout ceci résultent deux choses:

- 1) le Comité ne dispose pas du personnel qualifié possédant l'expertise nécessaire pour effectuer de bout en bout le gros travail afférant aux avis ;
- 2) à défaut, tout ce travail est effectué gratuitement et sur la seule base du volontariat du président et des membres.

Quant au secrétariat, situé à l'autre bout de la ville vis-à-vis des locaux du CCU, il est effectué par des agents de la SNCB Holding en sus de leurs tâches normales. Celles-ci ayant la priorité absolue, il arrive que la travail pour le CCU en pâtisse. Ajoutons-y l'absence de contact visuel avec notre propre secrétariat!

Le cas échéant, ces gens-là pourraient-ils prendre à leur charge tout le travail des avis ? C'est totalement exclu, vu le peu de temps dont ils disposent, la nature de leur tâche normale, ainsi que leur position au sein du Holding, ce qui risque de mettre en cause l'indépendance du Comité.

## **CONSEQUENCES**

En fin de compte, de tout ce qui précède, il s'avère que l'Etat fédéral a chargé le Comité d'une mission considérable, mais sans lui en donner les moyens nécessaires.
--

En guise de palliatif, la plus grosse partie du travail des avis a toujours été effectuée sur la seule base du volontariat et à titre quasiment gratuit!

De par la force des choses, et depuis les débuts du Comité fin 1995, c'est toujours le président qui s'est chargé (à plus de 95%) de ce travail considérable. Usé par 9 années de travail assidu et ne voyant pas d'issue, c'est un cri d'alarme que le président sortant a lancé en saisissant les autorités fédérales de ce problème, en Commission Infrastructures de la Chambre, le 22 octobre 2008.

Las! Il apparaît finalement que le gouvernement, bien que se disant convaincu de la nécessité et de la pertinence du CCU, continue dans les faits de compter sur le seul bénévolat et à titre gratuit, afin de poursuivre le gros travail afférant aux avis – *et ce à une époque où toute expertise se fait payer à prix d'or!* Visiblement, personne ne semble réaliser qu'après 9 ans la coupe a débordé.

## **B. QUID DU FUTUR PRESIDENT?**

Il est très improbable (mais pas forcément exclu) que parmi les membres actuels un successeur soit trouvé, mais voudra/pourra-t-il endosser à lui seul toute la charge assumée par le président sortant?

- à défaut d'une solution structurée pour le gros travail des avis, disposera-t-il de l'expertise requise pour coordonner, superviser, voire effectuer le travail de recherche, préparation et de mise au point des avis?
- sera-t-il disposé(e) à y consacrer une sérieuse portion de son temps libre, en sus de ses obligations professionnelles (et familiales)?
- aura-t-il suffisamment de connaissance et de pratique de l'autre langue, ceci étant absolument indispensable pour mener à bien les discussions en réunion plénière?

Gros problème: la majorité des membres actuels, délégués par leur organisation pendant leurs travail, n'est guère disposée à se sacrifier (même pas pour le bureau!).

Notons que, hormis l'expertise indissociable du processus des avis, le travail de rédaction, de traduction et de finalisation des textes peut être effectué par d'autres. Encore faut-il les trouver, et qu'ils soient suffisamment qualifiés à cet effet.

### **C. QUID DE L'INDEPENDANCE DU COMITE?**

L'appel lancé par le président actuel le 22 octobre concernait moins la composition du CCU que la réelle menace de « mise sous tutelle » par le Holding par le biais d'une mission considérable supplémentaire (les enquêtes de satisfaction) risquant de reléguer la mission de base (les avis) du CCU au second plan, sinon de la bloquer. Ici non plus, personne ne s'est apparemment soucié de la gestion, voire de la réalisation – toujours bénévole – de tout cela!

Les propositions tendant à laisser au CCU l'entière responsabilité du choix de son président et de la désignation de ses membres peuvent sembler résoudre certains problèmes, mais passent à côté des questions primordiales déjà évoquées.

- 1) Compte tenu des éléments exposés plus haut, il est bien improbable que le CCU trouvera parmi ses membres actuels un candidat à la présidence dans les conditions actuelles, inchangées; quant à chercher un président hors de ses rangs, Le CCU en est *incapable*.
- 2) Une solution s'impose pour solutionner (ou neutraliser) la bivalence du CCU et l'absentéisme systématique de ses membres du secteur « fret » (vu la prédominance des questions « voyageurs ») ainsi que leur refus de lancer des propositions intéressant leur secteur. Quoi que l'on en dise, une telle solution se trouve *hors de portée du CCU actuel*.
- 3) La désignation de ses (nouveaux) membres, pour autant que cela soit rendu possible par voie légale, implique tout un travail (toujours bénévole) de recherche de candidats que le CCU est *incapable* d'assumer et de finaliser à lui seul.

- 4) Tout cela implique une série de modifications légales, tant à l'art. 47 de la loi du 21 mars 1991 qu'à l'AR du 4 juin 2002, dont le CCU n'a pas la maîtrise, rien déjà que parce que cela ne ressort pas de sa compétence, et encore moins de ses moyens.

Finalement, ce qui prédomine, c'est le sentiment que les responsables politiques veulent en grande partie se décharger des problèmes liés à la recherche d'un nouveau président-volontaire, ainsi que de la recherche, du choix et de la désignation des (nouveaux) membres, endossant tout cela au (bureau du) Comité!

Or, CE N'EST PAS DU TOUT CELA QUE LE COMITE A DEMANDE! D'ailleurs, il n'est pas en mesure de réaliser tout cela, surtout pas dans les conditions présentes.

#### **D. QUID DU SUPPORT LOGISTIQUE?**

Si utile qu'il soit, le support logistique est d'intérêt subalterne tant qu'aucune solution durable ne sera trouvée pour le travail de fond, celui des avis qui, impérativement, reste la (seule) mission de base du Comité. Sans quoi, le CCU risque de rester une coquille vide.

- Toutefois, la question du *secrétariat* peut aisément être résolue si elle est assumée sous la responsabilité de la DGTT. A cet effet, on devrait pouvoir y intégrer la personne travaillant à mi-temps pour le CCU (en ce moment détachée par le Holding), pour autant qu'elle puisse continuer à mi-temps.
- La question des *locaux* reste épineuse, surtout tant que l'on continuera de faire appel au volontariat, et ce pour deux raisons:
  - o Les locaux actuels, fort spacieux, sont un élément décisif à ce sujet. Il est quasi certain qu'un déménagement (un de plus) mettra un terme à l'engagement des volontaires actuels. Quant à trouver d'autres volontaires... bonne chance (à moins que l'on ne « professionnalise » le Comité)
  - o Question importante: il faut trouver suffisamment d'espace pour le classement, les très nombreux dossiers ainsi que la documentation considérable dont dispose le Comité pour effectuer son travail de base – tous documents qui doivent impérativement rester à disposition...

De tout ce qui précède, un nouveau déménagement est à proscrire!  
Le mieux est de garder les locaux actuels et d'y adjoindre le secrétariat.



## **CONCLUSION**

***Dans les circonstances présentes il est vain de vouloir solutionner uniquement les problèmes subalternes du CCU ni de lui endosser certaines responsabilités tant qu'aucune solution structurelle ne sera apportée aux deux questions les plus urgentes qui se posent en ce moment:***

***1°) QUI se chargera à l'avenir de la préparation, la rédaction, la mise au point et la finalisation des avis, sachant que ceux-ci constituent la mission de base de CCU – sans quoi le CCU ne sera plus qu'une coquille vide?***

***2°) QUID de la succession du président sortant?***

***C'est aux responsables politiques de se rendre à l'évidence qu'il est vain de souhaiter la poursuite d'un Comité d'Usagers de qualité sans vouloir consentir un minimum décent de moyens (surtout humains) à cet effet.***

Ph. Janssens  
Président sortant

Kortenbergh, le 16 février 2009

## **1.1 Fonctionnement du Comité**

### **Mission de base du Comité**

Le Comité Consultatif des Usagers émet des avis sur toute question relative aux services fournis par l'entreprise publique. Ceci constitue la mission officielle du Comité, comme décrite dans la loi du 21 mars 1991.

Le Comité n'est pas une doublure du service de Médiation : ce dernier traite des problèmes individuels des usagers, alors que le Comité tente de trouver un commun diviseur des différents problèmes pour pouvoir en faire la synthèse, tout en évitant de trop vouloir généraliser. Le Comité des Usagers peut être considéré comme une sorte de Conseil de sages, constitué de personnes engagées et expérimentées, disposant d'une solide connaissance des questions de transport public ferroviaire.

### **Les limites du Comité**

Le Comité est géré par un Bureau de bénévoles, chacun ayant ses diverses activités et obligations, à titre privé ou professionnel. Venant des quatre points cardinaux, ils se réunissent à Bruxelles une fois par semaine en moyenne. Les membres du Bureau (et du Comité) ne sont donc pas des "9 to 5-workers" disponibles à longueur de journée, 5 jours de suite.

Tout le travail de préparation des avis est effectué en fonction du temps disponible, le plus souvent à domicile, bien des fois aux dépens de la vie de famille ou d'autres occupations. Il y a une collaboratrice à temps partiel qui effectue surtout du travail d'appoint pour le Bureau et le Comité.

## 2. Les activités du Comité

### 2.1 Les activités en bref

Les activités du Comité sont brièvement énumérées ci-dessous.

#### janvier

---

- 6 | Réunion de bureau
- 13 | SNCB adaptation des horaires
- 14 | Inauguration fresque de Bruxelles-Luxembourg
- 20 | Réunion de bureau
- 22 | Entrevue J. Haek de Holding avec le président P. Janssens
- 28 | Infrabel – Mise en service de Rail-Time

#### février

---

- 18 | Premier bilan du Rail-Time

#### mars

---

- 17 | Réunion de bureau
- 24 | Réunion de bureau
- 31 | Réunion de bureau

#### avril

---

- 7 | Participation à la conférence de presse des Médiateurs
- 15 | Réunion de bureau
- 28 | Réunion de bureau
- 29 | Entrevue Bovy-Verhees – Avenir du Comité
- 30 | SNCB – Exposé sur le baromètre-qualité

#### mai

---

- 7 | Inauguration voiture M5 modernisée
- 11 | Entrevue chez P. Forton, directeur-général DGTT
- 12 | S. 's Heeren reçoit le Vice-président adj. du Comité pour examen de la situation du Comité
- 13 | Entrevue Luc Lallemand – Ponctualité
- 19 | Réunion de bureau
- 29 | Ouverture du point d'arrêt Antwerpen-Noorderkempen

## juin

---

- 24 | Réunion de bureau
- 25 | REUNION PLENIERE
- 25 | Infrabel – Adaptation du Rail-Time

## juillet

---

- 7 | Réunion de bureau
- 7 | Entrevue du bureau – Cabinet Vanackere

## août

---

- 3 | SNCB – Horaires au 13 décembre
- 18 | Réunion de bureau
- 18 | Inauguration de la gare de Liège-Guillemins

## septembre

---

- 2 | Entrevue avec le Ministre Vanackere
- 8 | Réunion de bureau
- 16 | Réunion de bureau
- 20 | Infrabel – Exposé sur l'accueil des voyageurs
- 22 | REUNION PLENIERE
- 25 | Inauguration de la gare d' Antwerpen-Centraal

## octobre

---

- 6 | Réunion de bureau
- 20 | Réunion de bureau
- 27 | Réunion de bureau

## novembre

---

- 4 | Réunion de bureau
- 4 | SNCB – Réunion sur adaptation des tarifs au 1 février 2010
- 16 | Infrabel – Modifications et adaptations de Rail-Time
- 17 | Réunion de bureau

## décembre

---

- 1 | Réunion de bureau
- 8 | Réunion de bureau
- 8 | Inauguration lignes TGV
- 15 | Réunion de bureau

## **2.2 REUNIONS STATUTAIRES EN 2009**

Pour la facilité de la lecture :

- Le vice-président devenu président ff au 15 juin = James
- Le vice-président-adjoint = Francis
- La vice-présidente-adjointe = Ann

Le bureau exécutif a tenu 22 réunions de bureau et 3 réunions plénières.  
Dates et sujets traités:

### **6 janvier:**

- Préparation du rapport d'activités 2008
- Préparation d'avis (sièges dans les abris, suppression du trafic Quévry-Maubeuge, quais hauts)

### **20 janvier:**

- Analyse de la situation résultant de l'attitude du président
- Préparation d'avis (cf ci-dessus)

### **17 mars:**

- Commentaires du président après une interruption de 9 mois
- Réponses et justifications du président

### **24 mars:**

- Analyse du mail du président annonçant sa démission après rédaction du rapport d'activités 2008
- Analyse du document reprenant l'historique de la situation du Comité depuis février 2008

### **31 mars:**

- Prise en considération des relations entre le président et les CEO du groupe SNCB. Discussion et prise de dispositions

### **15 avril:**

- Préparation et demande d'une entrevue avec P. Forton, directeur général de la DGTT

### **28 avril:**

- Francis commente l'entrevue qu'il eut avec Michel Bovy au cabinet du Ministre Vanackere

### **19 mai:**

- Exposé de James sur sa réunion chez Infrabel
- Exposé de Francis sur son entrevue avec S. 's Heeren de SNCB

### **16 juin:**

- Connaissance par la presse, par Nancy Geyskens du cabinet Vanackere, et par des réponses à des questions parlementaires de la démission du président Ph. Janssens ; échange de commentaires
- Prise de dispositions ; James, vice-président assumera les fonctions de président ff

### **24 juin:**

- Peaufinage de la réunion plénière du 25 juin

### **7 juillet:**

- Préparation de l'entrevue de l'après-midi avec Nancy Geyskens au cabinet du Ministre Vanackere.
- Préparation d'une réponse au 1<sup>er</sup> avenant au contrat de gestion entre l'Etat et la SNCB
- Rédaction d'une lettre aux membres expliquant la situation du comité

### **18 août:**

- Consécutivement aux contacts entre James et les instances ministérielles, préparation d'une convocation d'une réunion plénière à tenir au cabinet du Ministre des Entreprises Publiques, Vanackere

### **8 septembre:**

- Analyse du compte-rendu de la réunion du 2 septembre
- Préparation de la réunion plénière du 22 septembre

### **16 septembre:**

- Analyse du document rédigé par Francis intitulé : « La future logistique du Comité » suite projet de transfert à la DGTT
- Proposition de la constitution d'une chambre « marchandises »
- Analyse de la candidature de nouveaux membres

### **6 octobre:**

- Analyse du compte-rendu de la réunion plénière du 22 septembre
- Prise de position sur la participation du Comité à une réunion chez Joris Van Den Bossche de la Commission Infrastructures de la Chambre sur le Service minimum

### **20 octobre:**

- Acceptation de nouveaux membres
- Rédaction d'un projet d'ordre du jour pour une plénière ultérieure

### **27 octobre:**

- Rédaction d'un courrier adressé à E. Schoupe pour la nomination de Pierre Havelange en tant que président et de 3 nouveaux membres
- Discussion pour un projet d'avis sur le service minimum et la taxe diablo

### **4 novembre:**

- Peaufinage des avis en gestation (service minimum, taxe diablo, sièges sur les quais)

### **17 novembre:**

- Peaufinage des avis en cours
- Préparation d'avis sur les affiches jaunes sur les quais, les displays sur les quais, les relations Genk – Tongeren via Hasselt.
- Préparation de l'ordre du jour de la prochaine plénière

### **1 décembre:**

- Les avis à présenter à la plénière (cf ci-dessus) sont revus
- Proposition d'une chambre « marchandises » à Mia Fonteyn et Ph. Sterck

### **8 décembre:**

- Discussion sur le service minimum sur les réseaux ferroviaires limitrophes
- Discussion sur situations vécues et futurs avis

### **15 décembre:**

- Discussion et rédaction d'un message pour les membres pour respect de l'article 14 du ROI
- Accueil de Madame Pans du Conseil Supérieur de l'économie qui désire participer à nos réunions et y apporter sa collaboration

Le bureau a tenu 2 réunions plénières :

- 25 juin
- 22 septembre
- La réunion prévue pour le 22 décembre a dû être postposée au 12 janvier 2010 pour conditions atmosphériques défavorables. Les avis clôturés (service minimum, taxe diabolos et sièges dans les abris et sur les quais) y seront présentés pour approbation



**ENTREVUE DU 2 SEPTEMBRE 2009 AVEC LE MINISTRE VANACKERE  
EN VUE DE LA RESTRUCTURATION DU COMITE CONSULTATIF.**

**Présents:**

S. VANACKERE  
P. FORTON  
M. BALON  
N. GEYSKENS  
E. BULON  
B. DERUYTTER  
F. DUMONT  
R. PATINET  
E. BALCAEN  
J. JOIE  
J. PISTRAL  
F. VAN REMOORTEL  
M. VAN AKEN  
F. VERHEES  
L. BUEKERS  
D. BASTIN  
K. DE MEY  
A. DE ROECK-ISEBAERT  
P. HAVELANGE  
P. STERCK  
V. PATERNOSTRE  
M. VAN AKEN  
C. HOORELBEKE  
S. COMMERMANN  
C. DEBONNET

Monsieur J. Pistral, Président CCU ff, remercie le Ministre pour cette rencontre en vue de la relance du Comité Consultatif des Usagers.

**Le Ministre:**

Il faut non seulement garantir la continuité, mais aussi parvenir à des accords bien précis afin de limiter la perte de temps pour toutes les parties intéressées. Il est important de respecter l'apport des membres qui travaillent sur une base volontaire pour le Comité Consultatif. Le rôle du Comité Consultatif doit être replacé dans la bonne perspective. Les recommandations ne sont peut-être pas toujours réalisables, mais elles doivent malgré tout être prises en compte car elles expriment une appréciation des clients. Le bon fonctionnement du Comité est dès lors très important et il est plus important encore de se tourner vers l'avenir plutôt que vers le passé. Il faut tendre vers une logique de collaboration fructueuse. En tant que directeur adjoint de la STIB, le ministre a déjà pu se rendre compte de l'importance d'une association d'usagers. La SNCB ne peut donc pas se permettre de faire abstraction de l'opinion de ses usagers.

Le Ministre invite individuellement chaque membre à faire part de ses idées personnelles.

Le Ministre ne s'attendait pas à voir autant de personnes autour de la table aujourd'hui et est agréablement surpris car cela montre qu'il y a de l'intérêt pour un début sérieux. Un grand travail a déjà été accompli et de nombreuses personnes connaissent donc déjà les contours de la nouvelle approche. L'objectif est de veiller à garantir l'indépendance du comité. Il faut en outre arriver à une synergie sur le plan de la logistique et de l'expertise.

Les propositions actuelles ont fait l'objet d'une concertation avec M. Schouppe et la Direction Générale du Transport Terrestre.

En ce qui concerne la problématique logistique, le secrétariat se trouvera au SPF Mobilité et Transport. Un nouveau départ pourra ainsi être pris en toute indépendance. Des moyens logistiques seront prévus, ainsi qu'un collaborateur qui, prioritairement, s'occupera du secrétariat du CCU. On pourra également s'appuyer sur l'expertise disponible au sein de la Direction Générale.

L'expertise technique est surtout disponible chez l'opérateur SNCB et chez le gestionnaire d'infrastructure Infrabel. Il s'agit des 2 grands axes qui disposent de la compétence. Il faut également compter sur la SNCB Holding, entre autres pour ce qui concerne les gares. Ces 3 sociétés s'engagent à collaborer avec le CCU. Le Ministre insiste: "Je souhaite qu'elles prennent conscience que je veux que cela fonctionne". La coordination des réponses reste assurée par la SNCB Holding. Ce point de vue a déjà été communiqué aux 3 CEO du Groupe SNCB et les contrats de gestion seront adaptés dans ce sens.

Outre la logistique et l'expertise, il nous reste la désignation du président et du vice-président. En vertu de la loi de '91, le président et le vice-président sont nommés par voie d'Arrêté Ministériel. Le Ministre est donc compétent. Les membres sont invités à rendre un avis informel concernant leur choix pour la fin du mois de septembre. De plus, il faut également décider si on limite les compétences du comité au service public ou s'il devient aussi compétent pour les matières soumises à la concurrence.

Cette réunion ne doit pas être un événement unique. Le Ministre déclare que les membres du comité peuvent toujours prendre contact avec le cabinet.

**F. Verhees:**

Remercie pour les signaux positifs. La présence relativement limitée est peut-être due au fait que l'AR n'a pas été parfaitement rédigé. Nos avis ne reçoivent que très peu de réponses et restent souvent lettre morte. Peut-être avons nous davantage besoin de contacts et de communication plutôt que de documents papier.

**Le Ministre:**

De quel problème parlez-vous concernant l'AR?

**F. Verhees:**

On a parfois désigné des représentations qui n'étaient pas vraiment intéressées par le comité et il en a peut-être résulté une faible représentation. Par conséquent, certaines personnes n'étaient jamais présentes. De plus, les groupements d'intérêt liés au transport de marchandises ne disposaient pas d'autres canaux pour défendre leurs intérêts.

**F. Dumont:**

Il est frustrant de constater que des groupements d'intérêts comme par ex. les moins valides décrochent et ne se manifestent plus. Il faut tenter d'arriver à une représentation incluant toutes les couches de la population, éventuellement avec un engagement plus ferme des groupements d'intérêt et des conditions en ce qui concerne leur présence. Les organisations qui désignent un représentant doivent le faire de manière responsable.

**A. De Roeck-Isebaert:**

Au fil du temps, le transport voyageurs a éclipsé le transport marchandises. Comme le transport marchandises n'était pas toujours à l'ordre du jour, les avis formulés ont été moins nombreux.

**Le Ministre:**

Il ne faut pas formuler plus d'avis, mais plutôt veiller à ce qu'ils soient entendus. Est-il obligatoire de répondre à ces avis?

**P. Forton:**

L'obligation est plus morale que réglementaire.

Selon moi, les avis doivent être plus réalistes et les réponses moins stéréotypées.

Monsieur D. Bastin souligne tout le temps consacré par le CCU à la rédaction scrupuleuse et méthodique des avis, tout en veillant à ce que ceux-ci soient réalisables et ne nécessitent pas d'investissement inconsidéré. Dans ce sens, lesdits avis devraient pouvoir requérir toute l'attention voulue du Groupe SNCB.

**M. Van Aken:**

Nous pourrions peut-être rendre les avis plus courts et plus directs grâce à un système de canevas?

**Le Ministre:**

Un regard plus affûté sur les avis et un suivi rigoureux peuvent en effet être une manière tangible de savoir si les avis sont écoutés. Il faut veiller à ce qu'il y ait un dialogue concernant les avis. Existe-t-il une synthèse des avis ou s'agit-il d'une énumération ordinaire?

Monsieur E. Balcaen explique que le CCU a toujours défendu les usagers qui pouvaient prétendre profiter d'un "mieux".

Il y a lieu de veiller à un meilleur suivi des avis. Ne serait-il à cet effet plus approprié d'adresser les avis au Cabinet du Ministre, voire à la Direction Générale du Transport Terrestre?

**Le Ministre:**

Le comité s'adressera directement à la SNCB, qui est la mieux placée pour répondre aux avis. Le Ministre estime en effet que les messages du CCU sont à adresser directement aux personnes susceptibles d'améliorer la qualité de service des chemins de fer. Il conviendra bien entendu de tendre vers une optimisation du dialogue.

**R. Patinet:**

Sera-t-il prévu un système de conciliation entre la SNCB et le Comité?

**Le Ministre:**

Nous allons d'abord nous concentrer sur l'amélioration de la communication et ici, chacun doit assumer ses responsabilités. Il est logique naturellement que j'entende un tout autre son de cloche chaque fois que je discute avec la SNCB. Nous allons d'abord tester cette nouvelle procédure. Si aucun changement n'intervient, je prendrai cependant mes responsabilités. Je n'ai volontairement pas invité la SNCB aujourd'hui afin de pouvoir vous écouter.

**V. Paternostre:**

Nous pourrions peut-être faire une plus grande publicité autour du Comité afin d'informer le public de notre travail et d'ainsi avoir plus de poids. L'aspect de la communication me semble ici très important. Les avis pourraient, par exemple, être rendus publics sur un site web.

**C. Hoorelbeke:**

Ce site web est presque prêt. On attend un nouveau départ du comité pour le lancer.

**Le Ministre:**

Vous pouvez continuer à discuter de cette piste entre vous.

En ce qui concerne le transport de marchandises qui est soumis à la concurrence, il faut encore réfléchir.

**V. Paternostre:**

Nous avons tous le même objectif. Avec un site web, le Comité bénéficierait d'une reconnaissance beaucoup plus importante.

**C. Hoorelbeke:**

Un prototype du site web est disponible et il pourra être complété et matérialisé lors d'un nouveau départ du comité.

**P. Havelange:**

Monsieur P. Havelange relève que s'il n'appartient pas au CCU d'intervenir dans les décisions du Groupe SNCB, certaines d'entre elles entraînent des conséquences pénalisantes pour l'utilisateur. Il appuie son idée en expliquant que si les clients du service public ne détiennent pas la vérité, le Groupe SNCB doit se rendre compte qu'il ne détient pas non plus toute la vérité.

**P. Sterck:**

Monsieur P. Sterck déplore que lorsque l'on parle usager, c'est essentiellement le volet voyageurs qui est visé. Il souhaite que l'on s'intéresse davantage aussi au secteur industriel et suggère de scinder les 2 activités au sein du CCU.

**Le Ministre:**

Je sens peu d'opposition concernant la scission du Comité en deux chambres, donc une pour le transport voyageurs et une pour le transport marchandises.

**V. Paternostre:**

Madame V. Paternostre se dit d'accord avec cette proposition, même s'il s'avèrera intéressant pour certaines organisations de participer aux 2 chambres.

**D. Bastin:**

Monsieur D. Bastin abonde dans ce sens et va même plus loin en demandant que tous les membres du comité soient systématiquement convoqués aux réunions des 2 chambres.

**Le Ministre:**

Chacun a sa spécialité. D'après moi, des avis spécifiques doivent uniquement être formulés par les intéressés. Ceci dit, cela n'empêche pas que des organisations qui ont un aspect transversal (par exemple: l'environnement), puissent s'intéresser aux 2 chambres.

Même s'il arrive que certaines réponses du Groupe SNCB ne vont pas dans le sens escompté par le CCU, Monsieur J. Pistrat, Président ff, attire toutefois l'attention de l'assemblée sur le fait que les avis produisent parfois leurs effets de façon détournée et non voyante.

Il épingle par ailleurs une certaine évolution dans le bon sens des relations avec le Groupe SNCB et en veut pour preuve qu'il a été contacté pour se prononcer quant aux modifications horaires de décembre prochain.

**Le Ministre:**

Je pense que nous pouvons terminer la réunion sur cette note positive. Prenez les choses en main et partez du principe que nous mènerons tout cela à bonne fin.

**F. Dumont:**

Qu'advient-il de l'article 36 du contrat de gestion de la SNCB Holding?

**Le Ministre:**

C'est dépassé. Ma proposition sera traduite dans le contrat de gestion. Le contrat de gestion ne peut pas entraver le développement actuel.

La réunion avec le Ministre est clôturée.

\*\*\*\*\*

## **2.3 Entrevues avec les instances ministérielles**

### **22 janvier:**

- Entretien entre le Président Ph. Janssens et des représentants du Ministre Vanackere, du Secrétaire d'Etat Schouppe et du SPF Mobilité

### **16 février:**

- Interpellation de Stefaan Van Hecke au Ministre Van Ackere sur le fonctionnement du CCU

### **5 mars:**

- Réplique de P. Forton, directeur général du SPF Mobilité sur la réorganisation

### **13 mars:**

- Réponse négative du Président à la convocation de P. Forton

### **29 avril:**

- Entrevue M.Bovy et le Vice-Président-adj. F.Verhees

### **11 mai:**

- Entretien chez P. Forton entre ce dernier, le Vice-président James Pistral et le Vice-président-adj. du Comité, Francis Verhees

### **7 juillet:**

- Entrevue chez Nancy Geyskens au cabinet du Ministre Van Ackere ; entre celle-ci, Michel Bovy, le Vice-Président et les 2 Vice adj. du Comité

### **2 septembre:**

- Réunion plénière au cabinet du Ministre Van Ackere pour la réorganisation du Comité. Compte rendu page 17

D'octobre à décembre, plusieurs contacts téléphoniques ont été échangés avec le cabinet du Ministre des Entreprises Publiques (Van Ackere puis Vervotte), du Secrétaire d'Etat et du SPF Mobilité.

## **2.4 Les réunions chez le groupe SNCB**

Des membres du bureau exécutif ont répondu aux invitations du groupe SNCB.

**le 13 janvier:** à la SNCB pour adaptation des horaires.

**le 28 janvier:** chez Infrabel pour l'inauguration du Rail-Time

**le 18 février:** chez Infrabel pour un premier bilan du Rail-Time

**le 30 avril:** à la SNCB pour exposé sur le baromètre qualité avec Ipsos

**le 12 mai:** S. 's Heeren reçoit le Vice-président adj. du Comité pour examen de la situation du Comité

**le 13 mai:** chez Infrabel pour un exposé sur la ponctualité

**le 25 juin:** chez Infrabel pour informations sur les adaptations apportées au Rail-Time

**le 3 août:** à la SNCB pour information sur horaires au 13 décembre

**le 20 septembre:** chez Infrabel pour exposé sur l'accueil des voyageurs

**le 4 novembre:** à la SNCB pour information sur les propositions d'adaptations tarifaires au 1 février 2010

**le 16 novembre:** chez Infrabel pour informations sur des modifications apportées au Rail-Time

## 2.5 Représentations diverses

Une délégation du bureau exécutif du CCU s'est toujours rendue à divers évènements organisés par le groupe SNCB.

**le 14 janvier:** inauguration de la fresque de la gare de Bruxelles-Luxembourg

**le 7 avril:** participation à la conférence de presse des Médiateurs

**le 7 mai:** inauguration de la voiture M5 modernisée

**le 29 mai:** ouverture du point d'arrêt d'Antwerpen-Noorderkempen

**le 18 août:** inauguration de la gare de Liège Guillemins

**le 25 septembre:** inauguration de la gare d'Antwerpen Centraal

**le 8 décembre:** inauguration officielle des 3 lignes LGV



# **3. Annexes**

### **3.1 Composition du Comité**

Par Arrêté Royal du 4 juin 2002, le Comité est composé de 26 membres, repartis de la manière suivante.

- **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**

### 3.2 Liste des membres du Comité

#### ▪ 10 membres représentatifs des utilisateurs du train

un des personnes à mobilité réduite			
membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
H. Geyskens	NHR Personen met een Handicap		CSN des Personnes Handicapées

un des cyclistes			
membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
F. Van Remoortel	Fietsersbond vzw	L. Dumont	GRACQ asbl

un des jeunes			
membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
	Vlaamse jeugdraad	B. Van De Perre	CJEF

un des seniors			
membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
E. Balcaen	Conf. Pens. Soc.	E. Bert	Un. Chrét. Pension.

deux des intérêts familiaux			
membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
J. Pistrat	Ligue familles asbl	J. Rosenoër	Ligue familles asbl
A. Isebaert	Gezinsbond vzw	L. Wouters	Gezinsbond vzw

quatre des organisations des usagers			
membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
R. Patinet	ACTP asbl	D. Bastin	ACTP asbl
A. Hendrickx	GEBOV-GUTIB asbl	P. Havelange	GUTIB-GEBOV asbl
G. Tabbone			Navetteurs
F. Pletsers	BTTB vzw	F. Verhees	BTTB vzw

▪ **4 membres représentatifs des acteurs économiques**

deux des petites et moyennes entreprises			
membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
G. Vandorpe	UNIZO - PME	M. Vancompernelle	UNIZO - PME
C. Bergers	FBAA	E. Reniers	FBAA

deux pour les travailleurs indépendants			
membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
C. Maheux	FEB - VBO		FEB - VBO
D. Du Tre	AGORIA	J. Renneboog	AGORIA

▪ **2 membres représentatifs du secteur du transport**

un des ports maritimes			
membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
J. Blomme	Port of Antwerp	E.-L. Bertrand	Port de Liège

un des transporteurs routiers			
membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
F. Fonteyn	SAV	L. Buekers	FEBETRA

▪ **2 membres représentatifs des utilisateurs industriels**

membre effectif		suppléant	
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**

membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
J. Joie	CGSLB		CGSLB
	CGSP	C. Wils	ACOD
K. De Mey	ACV TRANSCOM		ACV TRANSCOM

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

membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
<a href="#">M. Van Aken</a>	FOD BZ&BH	<a href="#">K. Borrenbergen</a>	FOD VVVL

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

membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
<a href="#">J.-M. Reniers</a>	AVCBruxelles	<a href="#">E. Caelen</a>	AVCBruxelles

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

membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
<a href="#">T. De Schutter</a>	UVCWallonie	<a href="#">A. Ponchaut</a>	UVCWallonie

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

membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
<a href="#">K. Brouwers</a>	VVSG		VVSG

- **1 membre représentatif des organisations environnementales**

membre effectif		suppléant	
nom	organisation	nom	organisation
<a href="#">F. Dumont</a>	KOMIMO vzw	<a href="#">P. Courbe</a>	Inter-environnement - Wallonie asbl

### 3.3 Contact avec le Comité

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

Le Secrétariat du Comité Consultatif des Usagers auprès de la SNCB  
Corporate Affairs - H-CA.023, section 99/4  
Rue de France 58  
1060 Bruxelles  
☎ : 02/525.36.74 - Fax : 02/525.40.91

Les membres actuels du secrétariat sont :

Yvette WEILER
Stan COMMERMANN
Claude DEBONNET
Roland VAN BRUWAENE
Sonia MOERENHOUDT

Toute correspondance est traitée par ce service.

\*\*\*

**La collaboratrice :**

Christine HOORELBEKE

est à votre disposition les mardis, mercredis et jeudis dans les **locaux** du Comité situés:

Boulevard de l'Impératrice 5  
1000 Bruxelles

☎ : 02/525.27.80 - Fax : 02/525.37.13

✉ : [comit@b-rail.be](mailto:comit@b-rail.be)

\*\*\*

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

James PISTRAL, vice-président, président intérimaire ( <a href="mailto:ccu.jamespistral@skynet.be">ccu.jamespistral@skynet.be</a> )
Ann ISEBAERT, vice-président-adjoint ( <a href="mailto:annisebaert@hotmail.com">annisebaert@hotmail.com</a> )
Francis VERHEES, vice-président-adjoint ( <a href="mailto:f.verhees@skynet.be">f.verhees@skynet.be</a> )
Pierre HAVELANGE, candidat président ( <a href="mailto:pierre.havelange@skynet.be">pierre.havelange@skynet.be</a> )