

## AVIS 18/05

### Adaptations tarifaires au 1<sup>er</sup> février 2019

(Version approuvée le 02/11/2018)

#### 1. Préambule

Le 25 septembre 2018, la SNCB a invité le Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires à une présentation de sa proposition d'adaptations tarifaires au 1<sup>er</sup> février 2019, dans le cadre du contrat de gestion SNCB 2008-2012 (version consolidée du 17/01/2014 après quatrième avenant, toujours en vigueur). Elle a demandé au Comité de lui transmettre son Avis pour le 7 novembre au plus tard. L'approbation définitive des adaptations tarifaires par le Conseil d'Administration de la SNCB est prévue le 30 novembre.

Le Comité remercie la SNCB pour les informations qui lui ont été transmises lors de cette réunion. Il se réjouit de la poursuite de la croissance observée du nombre des voyageurs ferroviaires et recommande à la SNCB d'éviter toute mesure, notamment au niveau des conditions d'utilisation des titres de transport, qui aurait l'effet contraire.

Le Comité prend acte du fait que l'augmentation générale du niveau des tarifs sera inférieure à l'évolution de l'inflation, en raison notamment des prescriptions du contrat de gestion et des objectifs non atteints en termes de ponctualité.

Le Comité souhaite qu'à l'avenir lui soit communiqué l'impact escompté sur les *produits tarifaires totaux* de chaque adaptation proposée, qu'il s'agisse de modifications de prix ou de conditions d'utilisation. Cela permettrait d'en apprécier la portée et de relativiser chacune d'entre elles.

#### 2. Evolution générale des tarifs

Le Comité constate que les adaptations tarifaires proposées par la SNCB sont conformes aux dispositions du contrat de gestion : +1,18% en moyenne pour les cartes train et +0,29% en moyenne pour les autres titres de transport. Pour ceux-ci, l'augmentation moyenne (+0,29%) est inférieure à celle autorisée par le contrat de gestion (+1,64%, soit l'augmentation de l'indice santé de juin 2017 à juin 2018) et résulte de la diminution des prix proposée pour les billets standards. Pour l'ensemble des titres de transport, l'augmentation moyenne des prix est de 0,77% et est donc inférieure à celle de l'indice santé.

Le Comité apprécie les améliorations apportées à l'offre de transport en 2016 et 2017 (avec 5,1% de trains en plus), en particulier dans le cadre de la desserte suburbaine des grandes agglomérations. Il se réjouit aussi de l'accroissement du nombre de voyageurs observé depuis fin 2016. Mais cet accroissement de l'offre a également un coût. Il importe donc que la SNCB dispose de moyens suffisants pour couvrir les dépenses supplémentaires qui en résultent. Dans ce but, la politique tarifaire constitue un levier important. Le Comité souhaite dès lors connaître l'impact des adaptations tarifaires proposées par la SNCB sur le nombre de voyageurs et les *produits tarifaires totaux*.

### 3. Modifications des conditions d'utilisation des « Pass »

Le Comité prend connaissance des intentions de la SNCB de modifier de manière drastique les conditions permettant de bénéficier des *Go Pass 10*, *Key Card*, *Campus Card*, *cartes 10 voyages* et *Rail Pass* et s'en inquiète fortement. Le Comité est particulièrement dépité à propos de trois propositions :

- A. Diminution de la durée de validité (de 12 à 3 mois pour les *Pass* et de 6 à 3 mois pour la *Key Card*).
- B. Titre de transport nominatif (suppression du caractère anonyme et de la possibilité de voyager à plusieurs avec le même *Rail Pass* ou *Go Pass*).
- C. Disponibilité en version « digitale » uniquement (suppression de la version papier).

#### 3.1 Rail Pass

Pour le *Rail Pass*, la SNCB propose d'une part une adaptation du tarif et d'autre part une modification des conditions d'utilisation.

En ce qui concerne d'abord l'augmentation de prix proposée pour les *Rail Pass*, celle-ci peut paraître importante (+7,79%). Le Comité estime toutefois qu'elle est acceptable : en effet, de février 2012 à février 2018, leur prix n'a été majoré que de 1,3% ou 0,8% (de 76 à 77 € en 2<sup>ème</sup> classe et de 117 à 118 € en 1<sup>ère</sup> classe, au 1<sup>er</sup> février 2017), alors que l'indice santé a augmenté de 8,2% sur la même période.

**Par contre, du point de vue du Comité, les restrictions aux conditions d'utilisation du *Rail Pass* telles qu'envisagées par la SNCB correspondent purement et simplement à une élimination déguisée de cette formule tarifaire.**

Dans les conditions actuelles, le *Rail Pass* (dont les ventes sont en augmentation et dont le taux de fraude est relativement faible, selon les informations fournies par la SNCB) est un titre de transport intéressant, en particulier pour la clientèle occasionnelle qui se déplace seule ou en petit groupe et pour les voyageurs qui se déplacent fréquemment sur des trajets différents. Il constitue aussi un produit d'appel et un instrument de fidélisation de la clientèle. Il se prête bien à des opérations promotionnelles (par exemple en décembre vendre le *Rail Pass* de 1<sup>re</sup> classe au prix de celui de 2<sup>ème</sup> classe) et peut constituer un cadeau offert à des proches. Il offre, par rapport au billet standard, des réductions de prix intéressantes sur des distances supérieures à 60 km, en particulier du lundi au vendredi pour les voyageurs de 26 à 64 ans qui ne disposent pas d'autres possibilités de réductions. C'est en outre un titre adapté pour encourager les abonnés (trajet domicile-travail) à utiliser le train pour d'autres motifs de déplacements qui impliquent d'autres destinations. Enfin, beaucoup de personnes ne possèdent pas de smartphone ou ne sont pas familiarisées avec toutes leurs fonctionnalités ou ne sont pas disposées à en acheter. Le Comité n'a cependant pas d'objection à ce qu'une version digitale du *Rail Pass* soit mise à disposition des clients qui le souhaitent, après des tests probants portant sur une période suffisamment longue, sur l'acceptation par la clientèle, sur le bon fonctionnement des systèmes informatiques, sur le résultat des contrôles effectués par les accompagnateurs de train, etc. Par ailleurs, pourquoi la SNCB n'envisage-t-elle pas d'utiliser la carte d'identité ou la carte *MOBIB* comme un des supports à disposition de la clientèle pour le *Rail Pass* (idem pour le *Go Pass 10*, la *Key Card*, la *Campus Card*, ...) ?

Les citoyens voyageant en semaine de manière occasionnelle mais régulière et qui ne bénéficient pas de réductions (des réductions sont proposées aux jeunes, seniors, familles nombreuses, bénéficiaires de l'intervention majorée,...) sont donc les premiers destinataires du *Rail Pass*, qu'ils se déplacent dans le cadre de leur occupation professionnelle ou à des fins de loisirs, qu'ils soient seuls ou accompagnés, qu'ils

effectuent le même parcours ou des trajets différents. Ces personnes vont être durement pénalisées par les modifications des conditions d'utilisation telles qu'envisagées. Ce sont pourtant ces mêmes personnes qui déjà à l'heure actuelle sont confrontées aux tarifs les moins avantageux (à l'exception évidente des billets « *full fare* »). La probabilité est forte que ces citoyens désertent le mode ferroviaire purement et simplement. Comme indiqué ci-dessus, le *Rail Pass* est un produit d'appel qui permet de faire connaître et aimer le train à ceux qui ne l'utilisent pas encore au quotidien. Mais malgré qu'il soit un produit d'appel, il rapporte plus à la SNCB en termes relatifs que la plupart des autres formules tarifaires les plus courantes, hormis bien sûr les billets à tarif plein. En raison des modifications proposées, la SNCB va donc se priver de clients qui voyagent de manière certes occasionnelle mais régulière et qui sont de bons clients.

Dès lors, le Comité exprime fermement sa demande à la SNCB de maintenir les conditions actuelles :

- A. Le détenteur d'un *Rail Pass* doit continuer à pouvoir voyager accompagné, les accompagnants voyageant à charge de son *Pass*.
- B. La durée de validité du *Rail Pass* doit être suffisamment longue pour ne pas dissuader son achat par des voyageurs occasionnels et pour éviter les réclamations et demandes de remboursement en cas d'utilisation partielle sur la durée de validité. C'est aussi pour cette raison que la durée de validité des *Rail Pass* et *Go Pass* a été portée de 6 à 12 mois en 2001.
- C. Il faut maintenir la possibilité d'utiliser un support de type « papier ». Cela n'empêche pas qu'une version digitale du *Rail Pass* soit mise à la disposition des voyageurs qui le souhaitent, après des tests probants. Il faut également permettre aux voyageurs de ne pas être « captifs » malgré eux des entreprises *Telecom*, la carte *Mobib* ou la carte d'identité pouvant également être une alternative à l'utilisation d'un smartphone.

### **3.2 Go Pass 10**

Le Comité formule les mêmes remarques que pour le *Rail Pass* et émet un avis défavorable aux trois propositions précitées. Le *Go Pass* est lui aussi un titre de transport intéressant et il est en outre adapté pour encourager les abonnés de moins de 26 ans (trajet domicile-école/travail) à utiliser le train pour d'autres motifs de déplacements qui impliquent d'autres destinations. Moyennant des tests probants, le passage à une version digitale est peut-être pertinente pour des jeunes qui possèdent un smartphone (et ont donc les moyens financiers pour les acquérir et les utiliser) et qui sont familiarisés avec ses fonctionnalités. L'utilisateur doit cependant pouvoir avoir le choix. Un passage « obligé » à une version digitale est donc inopportune.

### **3.3 Key Card**

Le Comité formule les mêmes remarques que pour le *Rail Pass* et demande le maintien des conditions actuelles. Une version digitale peut être proposée aux voyageurs qui le souhaitent, après des tests probants.

### **3.4 Carte 10 voyages**

Le Comité demande le maintien des conditions actuelles. Il ne comprend pas la logique de la SNCB puisque la vente d'une *carte 10 voyages* lui permet d'encaisser immédiatement le produit de la vente de 10 billets à tarif plein, de réduire les files aux guichets et de faciliter la vie des usagers concernés.

## 4. Autres produits

- 4.1 Evolution des conditions pour les groupes : le Comité se réjouit de la réduction des délais prévus dans la procédure de réservation. Favoriser les réservations permettra, au bénéfice de chacun, une meilleure anticipation et donc un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de places assises. Le Comité soutient par conséquent la proposition de la SNCB concernant les nouvelles conditions groupes. Il suggère aussi, lors de la mise en vigueur des nouvelles conditions, d'insister sur les avantages et services additionnels de la formule « groupe », en particulier pour les groupes composés d'enfants de moins de 12 ans.
- 4.2 Kids4free : le Comité demande à ce qu'il soit confirmé que la formule demeure inchangée.
- 4.3 Modification de la gamme vélo : le Comité prend acte de la simplification proposée et de la diminution du prix du billet vélo aller-simple. Il s'agit d'un premier pas dans le sens d'une politique *cyclist friendly* et renvoie à son avis 18/04 « Stratégie Train + Vélo » (cf. la mise en place d'un tarif proportionnel à la distance). Le Comité demande cependant à ce que soit confirmée la gratuité pour les vélos pliables pouvant être casés entre les sièges.
- 4.4 Adaptation des prix sur base des coefficients d'élasticité-prix : Le Comité se réjouit que la prise en compte des coefficients d'élasticité-prix permette de diminuer certains tarifs tout en augmentant les recettes grâce à une augmentation consécutive du nombre des voyageurs. Il espère toutefois que les propositions d'adaptation des prix auront bien un effet positif sur les *produits tarifaires*, condition nécessaire (parmi plusieurs autres) afin de pérenniser et de poursuivre les améliorations de l'offre de trains. C'est avec intérêt que d'ici l'année prochaine, le Comité observera si c'est bien le cas et si les comportements constatés correspondront effectivement aux comportements déclarés par les 3750 répondants à l'enquête de mars 2018 de BCC/Ipsos.
- 4.5 Billets seniors : en vue de faciliter la vie des seniors, le Comité souhaite la création d'un nouveau titre de 5 aller & retour (au prix de 5 A&R aux conditions seniors).

## 5. Conclusions

Le Comité est particulièrement déçu par les intentions de la SNCB de modifier de manière drastique les conditions permettant de bénéficier des produits suivants : *Go Pass 10*, *Key Card*, *Campus Card*, *carte 10 voyages* et *Rail Pass*. Ces modifications réduisent la durée de validité de ces produits, les rendent nominatifs et mènent à une disparition du support « papier ». L'on ne peut pas non plus oublier que le « fossé » digital existe et que beaucoup de personnes, entre autres parmi les plus âgées, les personnes handicapées ou précarisées, etc., ne possèdent pas de smartphone ou d'ordinateur, ou ne sont pas familiarisées avec toutes les fonctionnalités de ces appareils. Le Comité peut comprendre que la SNCB adapte ses produits aux habitudes de consommation et de déplacement, et souhaite minimiser les reventes, la fraude, les contestations et les incidents que cela peut entraîner. Il estime cependant que telles quelles ces intentions de modification des conditions ne sont tout simplement

## Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

pas acceptables. En effet, les restrictions introduites vont obliger la clientèle à se tourner vers d'autres titres de transport à prix moins avantageux ou plus probablement, à abandonner l'usage du train au profit de l'automobile. Au total, le Comité estime qu'à moyen et long terme les effets pervers de ces restrictions (effets pervers sur le nombre des voyageurs transportés, sur les *produits tarifaires totaux*, en termes de congestion routière,...) l'emporteront sur les gains attendus à court terme.

Le Comité remercie la SNCB de l'avoir, comme convenu, consulté avant l'approbation finale par son Conseil d'administration des adaptations tarifaires 2019. Il espère, bien entendu, que ses remarques seront prises en considération.

-----