

**Adaptations tarifaires au 1<sup>er</sup> février 2021**

**1. Préambule**

Le 10 septembre 2020, la SNCB a présenté au Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires sa proposition d'adaptations tarifaires au 1<sup>er</sup> février 2021. Elle a demandé au Comité de lui transmettre son Avis pour le 21 octobre au plus tard.

Le Comité remercie la SNCB pour les informations qui lui ont été transmises lors de cette réunion et pour les réponses à ses questions.

Le Comité apprécie les améliorations apportées ces dernières années au plan de transport, à l'information des voyageurs et à la ponctualité des trains. Afin de poursuivre ces progrès, la SNCB doit disposer de moyens financiers suffisants pour couvrir les dépenses qui en résultent. Dans ce but, le Comité - ainsi qu'il l'a déjà exprimé précédemment - estime que la politique tarifaire constitue un levier important.

**2. Crise sanitaire**

Le Comité a bien noté que lors de l'exposé oral préalable à la présentation des adaptations tarifaires, la SNCB a souligné, d'une part, être bien consciente de l'impact de la crise sanitaire, notamment en ce qui concerne le télétravail et, d'autre part, réfléchir à des formules adaptées à la situation. Le Comité attend de la SNCB qu'elle lui revienne sans tarder avec des propositions concrètes qui auront pu être réfléchies et testées.

**3. Evolution générale des tarifs**

Le Comité constate que les adaptations tarifaires annuelles proposées par la SNCB sont conformes aux dispositions des articles 15 et 16 du contrat de gestion 2008-2012 entre l'État belge et la SNCB (version consolidée du 17/01/2014 après quatrième avenant, toujours en vigueur) :

- + 1,95% pour les Abonnements Standard et Student (anciennement Abonnements Trajet et Abonnements scolaires), soit l'augmentation annuelle de l'indice santé (+0,95% de juin 2019 à juin 2020) majorée de 1% (la ponctualité des trains de juillet 2019 à juin 2020 étant supérieure à l'objectif fixé dans le contrat de gestion) ;
- + 0,95% en moyenne pour les autres produits.

Comme il l'a déjà mentionné dans des avis antérieurs, le Comité estime que toute augmentation de prix qui dépasserait celle de l'indice santé sur plusieurs années, doit s'accompagner d'une amélioration quantitative et qualitative de l'offre.

Le Comité prend acte de :

- La non-indexation du prix du Senior Ticket et du Youth Ticket ;
- L'augmentation du prix du Standard Ticket et des tickets avec réduction, inférieure à celle de l'indice santé ;
- La création d'une version digitale des produits Local Multi, Youth Multi et Standard Multi dont le prix et les conditions d'utilisation restent inchangés par rapport à ceux de la version papier actuelle. Le Comité estime que la bonne utilisation des titres de transport digitaux dépend non seulement des performances IT, mais aussi de la façon dont le voyageur utilise son smartphone. Il faut éviter des problèmes lors de contrôles, d'autant plus que l'argument principal avancé par la SNCB est la réduction de la fraude et des discussions avec le personnel de contrôle. Le Comité s'interroge sur les conditions de la mise en œuvre de cette digitalisation et demande à la SNCB de répondre aux questions relatives à ces produits qui figurent au point 4 (Questions pratiques) ci-dessous.

Le Comité émet un avis défavorable quant à la différenciation de prix entre la version papier et la version digitale des produits « Local Multi », « Youth Multi » et « Standard Multi », de €1, €2 et €3 respectivement à partir du 1<sup>er</sup> février 2021. Le Comité rappelle qu'il est très attaché à ces titres de transport, notamment parce qu'ils constituent l'unique formule à prix réduit pour les voyageurs occasionnels/réguliers et /ou les petits groupes. Le Comité est défavorable à toute instauration d'une différence de prix des produits selon qu'ils sont digitaux ou en version papier, car cela accentue la « fracture digitale ». Le choix du support, « papier » versus « digital » ne doit pas être influencé par le prix pratiqué.

Le Comité émet un avis défavorable quant à la forte augmentation des prix du produit Youth Holidays. Même si les nouveaux prix restent attractifs (ce produit permet de voyager à volonté et pour quelques euros par jour pendant la période de validité choisie), le Comité estime qu'il s'agit d'un « produit d'appel » pour les jeunes dont certains testent le train pour la première fois et qui sont les clients potentiels de demain.

Le Comité apprécie la non-indexation :

- Du prix du supplément Vélo. Le Comité demande aussi à la SNCB de poursuivre l'adaptation de son matériel roulant au transport des vélos.
- Du prix des City Pass, car cela favorise l'intermodalité Train-Bus-Tram-Metro dans les grandes agglomérations. A ce sujet, afin de développer une intermodalité pratique, le Comité souligne les efforts à poursuivre en vue d'une intégration billettique avec les autres opérateurs de service public à l'instar de l'outil « itinéraire de déplacement » existant et intégrant les informations sur les offres respectives.

Dans ses avis 18/05 et 19/03, le Comité a plaidé en faveur de la création d'une formule *Pass* pour les Seniors (5 aller & retour au prix de 5 A&R aux conditions seniors). Il a bien noté que la SNCB, sur base de son enquête de 2018, doutait de l'opportunité de proposer une telle formule. Cependant, le Comité redemande que soit examinée la création d'un tel *Pass*.

#### **4. Questions pratiques**

Le Comité demande à la SNCB de lui communiquer les informations suivantes concernant les titres de transport Local, Youth et Standard Multi au format digital :

- Quelle est leur(s) date(s) de mise en service ?
- Le Comité rappelle le besoin de titres non-nominatifs pour les petits groupes de voyageurs ; la SNCB pourrait-elle préciser si ces titres digitaux sont nominatifs ou pas ?
- Le détenteur d'un titre de transport au format digital peut-il se faire accompagner en validant sur son titre de transport des lignes supplémentaires pour ses compagnons de voyage ?
- En cas de perte ou de vol du smartphone, sera-t-il possible de bloquer le titre de transport et de le récupérer ? Si oui, selon quelle procédure ?
- Les conditions d'utilisation et de validité sont-elles identiques à celles de la version papier actuelle, celles-ci n'étant pas non plus modifiées ?
- Qu'est-il prévu en cas de smartphone défectueux lors du contrôle ?
- Les gares et points d'arrêt sont équipés d'automates de vente. Par contre, le wifi que propose la SNCB à ses usagers n'est disponible que dans les gares les plus fréquentées. Comment la SNCB compte-t-elle permettre l'achat puis l'utilisation (validation des lignes) des titres de transport Multi au format digital dans ses gares et points d'arrêt où ce wifi n'est pas disponible ?
- La SNCB pourrait-elle préciser où elle en est dans le développement et les essais de ces titres de transport digitaux ?
- La SNCB peut-elle confirmer que les titres papier resteront bien non-nominatifs ?

## 5. Remarques

Afin de pouvoir mieux comprendre l'importance et l'impact de la proposition d'adaptations tarifaires, ainsi que le calcul de la moyenne pondérée des augmentations de tarif, le Comité formule à nouveau son souhait que la SNCB lui communique, par exemple pour les trois dernières années dont les données sont clôturées :

- Le nombre de voyageurs et de voyageurs-km ainsi que les produits tarifaires de chaque produit ou groupe de produits ;
- L'impact escompté sur ceux-ci des adaptations proposées, qu'il s'agisse de modifications de prix ou de conditions d'utilisation.

A ce sujet, il souhaite connaître l'impact des adaptations de prix des Standard Tickets au 1<sup>er</sup> février 2019 sur le nombre de voyageurs et les produits tarifaires en 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> classes.

Le Comité regrette qu'il n'ait pas été consulté sur le choix de la nouvelle dénomination des différents produits. Si certaines modifications étaient souhaitables (« Supplément Brussels Airport » en remplacement de « Redevance Diabolo », par exemple), en revanche le Comité ne voit pas l'intérêt d'avoir abandonné les dénominations « Go Pass » et « Rail Pass » bien connues du public.

Le Comité travaille actuellement à la rédaction d'un Avis portant sur la structure des tarifs et fera part de ses propositions à la SNCB dans les prochains mois.