

Avis 21/01

Projet de la SNCB « Flex Abo domicile-travail »

(Approuvé par procédure écrite le 2 avril 2021)

1. Préambule

Le 26 février 2021, la SNCB a demandé au Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires d'émettre un Avis relatif à son projet de mise en place d'un produit digital Flex Abo destiné à prendre en compte les nouvelles habitudes de travail (amplification du télétravail) et qui, à terme, remplacera l'abonnement « mi-temps ». Une réunion sur ce projet s'est tenue le 10 mars 2021 à l'initiative de la SNCB.

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 que lui soit ainsi apportée une réponse au point numéro 2 de son avis 20/01 (Adaptations tarifaires au 1^{er} février 2021) qui précisait : « *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* ».

Le Comité est par principe favorable à toute initiative confortant ou renforçant l'utilisation du train et, de manière plus générale, l'utilisation intégrée des transports en commun.

2. Evaluation générale

Il s'agit d'un projet positif qui répond bien aux nouveaux besoins actuels et futurs de nombreux travailleurs (salariés, indépendants, professions libérales) qui se déplacent en moyenne 2 ou 3 jours par semaine entre leur domicile et lieu de travail. Le Flex Abo comble également un vide pour le client qui pour des raisons non professionnelles utilise régulièrement le train sur des distances moyennes (20 à 50 km) et sur une même relation.

Les principes de tarification et les prix envisagés pour la proposition retenue (« carnet de voyages ») sont raisonnables et logiques, compte tenu de la fréquence d'utilisation et du prix actuel des abonnements et autres formules tarifaires. Le nombre de jour de validité sur la période choisie (120 ou 80 par an pour la formule annuelle et 10 ou 6 jours par mois pour la formule mensuelle) est également logique, notamment compte tenu des périodes de congé.

L'utilisation de l'App SNCB pour l'achat et les validations du Flex Abo est la seule option réaliste actuellement puisque la SNCB ne dispose pas de valideurs dans ses gares, contrairement aux NS par exemple.

La possibilité de combiner le Flex Abo avec un abonnement de parking voiture ou vélo et avec des trajets STIB/De Lijn/TEC est également positive. Cette possibilité ne sera pas encore d'application durant la phase-pilote et devra attendre les résultats de celle-ci, ce qui est logique. Par ailleurs, la SNCB devra conclure des accords et fixer les dispositions pratiques avec

les sociétés précitées, en matière de vente, de contrôle d'utilisation et de répartition des recettes. Parmi les 3 options envisagées par la SNCB, l'option « à la carte » proposée (le voyageur active séparément un supplément intermodal lorsqu'il le souhaite) semble aussi la plus judicieuse. Il est en outre primordial que les quatre opérateurs de transport public aboutissent sans tarder à un consensus quant aux supports digitaux qui devront être développés afin de proposer une offre intégrée.

3. Points d'attention

Le Comité demande que dans la mise en œuvre du projet Flex Abo, soient pris en compte les éléments suivants :

- Garantir l'achat et le renouvellement du produit Flex Abo via le système tiers-payant ;
- Envisager une formule identique pour les possesseurs d'un statut étudiant (cours de jour ou du soir deux ou trois fois par semaine), même si le Comité est bien conscient que les prix des abonnements étudiants sont déjà très favorables ;
- Réfléchir à étendre la formule à tous les voyageurs voulant disposer d'un crédit de voyages sur un parcours fixe ;
- Permettre la réservation d'une place de parking voiture lors de la validation d'un trajet si le voyageur le souhaite et en appliquant un tarif préférentiel ;
- Développer la possibilité de paiement via d'autres canaux tels que le PC Banking ;
- Veiller à ne pas accroître la « fracture numérique » et par conséquent prévoir un accompagnement de la numérisation en cours et à venir pour tous les usagers qui en ont besoin ;
- Etudier une solution technique pour qu'en cas de problème de connexion au serveur (panne temporaire, saturation du réseau, gare située dans un trou) le client puisse, après avoir encodé et confirmé son voyage, embarquer légalement ; la mise à jour (décompte du nombre de trajets restants) s'effectuant automatiquement dès que le train traverse une zone où la connexion est établie.
- Veiller à ce que de nouvelles formules tarifaires ne débouchent pas sur un « définancement » de la SNCB : le Comité – ainsi qu'il l'a déjà exprimé précédemment – estime que la SNCB doit disposer de moyens financiers suffisants pour améliorer son offre quantitativement et qualitativement.

4. Remarque finale

Le Comité demande à être associé à l'évaluation opérationnelle de ce nouveau produit avant d'en fixer la formule définitive, idéalement préalablement aux adaptations tarifaires au 1^{er} février 2022.