

AVIS 21/03

ÉVENTUEL SYSTÈME DE RÉSERVATION POUR LES TRAINS DE LA SNCB

(Approuvé par procédure écrite en date du 6 mai 2021)

Dans son courrier du 14 avril 2021 adressé au président du Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires, le ministre de la Mobilité Georges Gilkinet informe le Comité qu'il a chargé le SPF Mobilité et Transports d'une étude relative à un éventuel futur système de réservation pour les trains de la SNCB et lui demande un Avis urgent sur le principe de l'instauration d'un tel système de réservation.

1. Réservation facultative ou obligatoire et trains concernés en trafic intérieur

1.1. Réservation facultative ou obligatoire

Dans les pays voisins, les possibilités de réservation de places assises en trafic intérieur sont les suivantes (sources : sites internet des entreprises ferroviaires concernées) :

- Les **NS** n'offrent pas la possibilité de réserver une place assise dans ses trains du service intérieur (Intercity Direct (HSL), Intercity et Sprinter). Ils disposent toutefois d'une application « Treinwijzer » sur l'app-NS et sur laquelle le voyageur peut consulter la fréquentation attendue par train et mentionner son voyage.
- Les **ÖBB**. Dans les trains à long parcours (RJX, RJ, ICE, EC, IC), le voyageur a la possibilité de réserver une place assise, au prix de 3,00 Euro par trajet en plus de son titre de transport. Il achète une « Platzkarte » personnelle pour le train choisi à la date choisie. Il peut l'acheter au moment de l'achat de son titre de transport ou à un autre moment.
- Les **CFF**. La réservation de places individuelles est possible dans la plupart des trains InterCity (IC et ICN) et coûte 5,00 CHF par place assise. Les CFF font toutefois remarquer que si le matériel roulant subit des modifications à court terme, les réservations peuvent perdre leur validité et que le voyageur peut se faire rembourser, moyennant la preuve écrite remise par le personnel d'accompagnement.
- La **DB**. Dans les trains à longue distance (ICE, IC, EC), la réservation d'une place assise est possible. Elle peut être achetée lors de l'achat du ticket ou indépendamment. Elle coûte en 2^e classe 4,00 Euro ; en 1^{re} classe elle coûte 5,30 Euro lorsqu'elle est achetée indépendamment du ticket (elle est gratuite lorsqu'elle est demandée lors de l'achat du ticket de 1^{re} classe).
- La **SNCF**. Les TGV sont à réservation obligatoire, ainsi que les trains Intercités sur certaines lignes. Sur les autres lignes, les trains Intercités ne sont pas à réservation obligatoire mais celle-ci est recommandée. Le prix de la réservation obligatoire est inclus dans le prix du ticket. La SNCF utilise aussi la réservation obligatoire pour optimiser ses recettes et le remplissage de ses trains (« yield management »).

Parmi les entreprises précitées seule la SNCF pratique un système de réservation obligatoire, mais celle-ci ne concerne que les TGV et Intercités, nullement comparables aux trains de la SNCB en trafic intérieur. Les autres entreprises ferroviaires pratiquent un système de réservation facultative et payante, mais uniquement pour les trains à long parcours. Les NS ne disposent pas d'un système de réservation pour ses trains du service intérieur.

À la SNCB, la réservation de places assises en service intérieur n'existe plus depuis plusieurs décennies, sauf pour les groupes à partir de 15 personnes, et n'est donc pas présente dans la culture et les habitudes ferroviaires d'aujourd'hui.

1.2. Trains concernés

Lorsqu'elle existe en trafic intérieur, la réservation concerne uniquement les trains à long parcours. Les trains locaux et suburbains sont exclus.

2. Avantages et inconvénients

Un système de réservation doit présenter un avantage pour les voyageurs et doit permettre à la SNCB de gérer le service des trains de façon plus efficiente qu'en l'absence réservation.

2.1. Avantages et inconvénients pour le voyageur

La réservation offre au voyageur la garantie de disposer d'une place assise dans les trains fort fréquentés, pour autant que les voyageurs sans réservation acceptent de céder les places qu'ils occuperaient indûment.

Mais la réservation facultative ou obligatoire présente aussi plusieurs inconvénients :

- Compte tenu des titres de transport utilisés en trafic intérieur (abonnements, Pass de 10 voyages, ...), la réservation devra généralement être mentionnée sur un support séparé. Si le voyageur utilise un ticket (trajet simple ou aller-retour avec ou sans réduction), la réservation pourrait être imprimée sur le ticket, mais la délivrance de celui-ci demandera beaucoup plus de temps, en particulier aux guichets et automates, puisque le voyageur doit également choisir le(s) train(s) qu'il compte emprunter ;
- La réservation doit pouvoir être faite en ligne, sans quoi elle risque d'occasionner de longues files au guichets et automates, mais ce qui accroît aussi les difficultés d'accès pour les voyageurs occasionnels ou non familiarisés avec l'informatique ;
- En plus des pertes de temps, un coût monétaire supplémentaire correspondant au prix de la réservation. En effet, il n'est pas concevable d'appliquer un système de réservation gratuite : dans ce cas, nombre de voyageurs auront tendance à réaliser des réservations dans plusieurs trains pour un même déplacement, ce qui rendrait le système inopérant et non finançable ;
- Un manque de flexibilité lorsque, pour différentes raisons, le voyageur est amené à avancer ou retarder son départ : il doit alors changer sa réservation (parfois à la dernière minute !) ou y renoncer ;
- Des problèmes supplémentaires en cas de correspondance ratée, de retard ou suppression de train et de composition réduite ;
- Un seuil supplémentaire pour le voyageur, un frein aux voyages spontanés en train et un encouragement à utiliser la voiture ;
- Une source potentielle de conflit entre voyageurs lorsque des voyageurs sans réservation n'acceptent pas de céder les places qu'ils occuperaient indûment ;
- L'obligation de fournir des données à caractère personnel et un risque d'infraction à la loi sur le respect de la vie privée, en particulier si la réservation devait être nominative.

En outre, un système de réservation obligatoire :

- Neutralise les effets positifs d'une bonne fréquence des trains, constitue une entrave à l'utilisation de ceux-ci et à la liberté de déplacement dans le cadre d'un service public ;
- Accentue la fracture digitale puisqu'il accroît les difficultés d'accès, en particulier pour les voyageurs occasionnels ;
- Augmente les inégalités car le prix plus élevé dû à la réservation peut être un problème pour les personnes à faibles revenus ;

- En cas d'incident majeur impliquant des suppressions de trains et/ou d'importants retards, un système de réservation devient inopérant et ajoute même de la confusion.

2.2. Avantages et inconvénients pour la SNCB

Aucun avantage apparent. La SNCB suit de façon continue l'occupation de ses trains. En cas de suroccupation récurrente ou prévisible, elle adapte, dans la mesure du possible, la fréquence et la composition de ses convois (trains P, renfort sur les principales relations touristiques en cas de beau temps, etc.). Par ailleurs, elle met à disposition de ses voyageurs l'application MoveSafe qui les informe du taux d'occupation prévu et leur permet ainsi de choisir des trains moins occupés.

Pour la SNCB, un système de réservation présente aussi plusieurs inconvénients :

- Des coûts supplémentaires : un travail de programmation informatique, la nécessité de mentionner le numéro des places assises dans le matériel et le numéro des voitures de chaque train, l'équipement des quais, la présence de personnel supplémentaire, ... ;
- Le respect strict de la composition prévue des trains (nombre et type de voitures) et moins de flexibilité dans le roulement des rames ;
- Des temps plus longs d'embarquement des voyageurs, ceux-ci ne se trouvant pas nécessairement à la hauteur de la voiture dans laquelle ils ont réservé leurs places. Et donc un allongement des temps de parcours et des risques de retards ;
- Contrôle dans les trains : des risques accrus d'agression envers les accompagnateurs de train et les agents de Securail, surtout dans l'hypothèse d'un système de réservation obligatoire. En outre, le personnel actuel ne sera pas suffisant pour le contrôle des titres de transport et des réservations.

3. Conclusion

Le Comité émet un avis négatif sur l'instauration d'un système de réservation obligatoire ou facultative pour les trains de la SNCB. Il estime qu'un tel système ne présente aucun avantage ni pour le voyageur ni pour la SNCB, qu'il n'est pas pertinent dans le cadre des missions de service public confiées à la SNCB, qu'il découragerait l'utilisation du train et occasionnerait des dépenses en pure perte.

Si l'instauration d'un système de réservation dans les trains devait avoir pour but de contingentier l'arrivée de visiteurs dans une ville ou dans une zone donnée, le Comité ne peut en aucun cas cautionner de telles pratiques d'autant plus que la réservation devrait être obligatoire. Dans cette hypothèse, il appartient aux demandeurs – bourgmestres, gouverneurs de province, ... - d'organiser eux-mêmes et à leurs frais un système de contingentement qui soit non discriminatoire (c'est-à-dire qui concerne tous les visiteurs et tous les moyens de transport d'accès et qui ne vise donc pas les seuls voyageurs ferroviaires), qui soit indépendant de la SNCB et dont ils assument eux-mêmes le contrôle et le respect.
