

RAPPORT D'ACTIVITES 2015



Comité Consultatif pour les
Voyageurs Ferroviaires

Introduction

L'article 47/1 § 3 de la loi du 10 avril 2014 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques en ce qui concerne le comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires du 21 mars 1991 (Moniteur du 24 juin 2014) impose que le comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires fasse annuellement rapport sur ses activités aux entreprises fournissant des services de transport ferroviaires de voyageurs faisant l'objet de missions de service public, au ministre dont relèvent les entreprises publiques, au ministre qui a la régulation du transport ferroviaire dans ses attributions, aux Chambres législatives fédérales et aux exécutifs régionaux.

Vous trouverez, ci-après, le rapport du Comité qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 29 septembre 2015, date de l'installation du nouveau comité et le 31 décembre 2015. Ce rapport est disponible au secrétariat (voir annexe 3).

Le rapport annuel est envoyé:

- aux Ministres dont relèvent les entreprises publiques et qui à la régulation du transport ferroviaire dans ses attributions
- aux Chambres législatives fédérales et aux exécutifs régionaux
- aux entreprises publiques ferroviaires fournissant des services de transport de voyageurs faisant l'objet de missions de service public.

Table des Matières

Introduction	3
Avant-propos	7
Partie 1: Le rapport d'activités 2015	
1.1 Fonctionnement du Comité	11
1.2 Composition du Comité.....	15
1.3 Les activités du bureau.....	16
1.4 Les réunions de bureau	17
1.5 Les réunions plénières.....	19
1.6 Entrevues avec les instances gouvernementales.....	19
1.7 Entrevues avec les entreprises ferroviaires et divers	20
Partie 2: Les avis de 2015	
2.1 Liste des avis approuvés.....	23
2.2 Aperçu thématique des avis	23
2.3 Les avis approuvés en 2015.....	24
2.4 Suivi des avis	29
Annexes	
1 Liste des avis émis depuis 1996	32
2 Liste des membres du Comité	40
3 Contact avec le Comité	43

Avant-propos

Le nouveau Comité Consultatif des Voyageurs Ferroviaires, dont les membres ont été désignés par un Arrêté Ministériel du 20 août 2015, a été installé officiellement le 29 septembre. Comme le prévoit la législation, les membres du Comité sont issus des milieux représentatifs des utilisateurs (voyageurs, navetteurs, personnes à mobilité réduite, cyclistes, jeunes, seniors, familles, défenseurs de l'environnement, commerçants, consommateurs,...), des organisations patronales et syndicales, des acteurs économiques et des associations des villes et communes. Le Comité est donc un organe officiel d'avis dont la composition est fixée par la loi. Dans la mesure où il fédère tous les utilisateurs concernés autour d'un projet commun, il est aussi un acteur légitime de la mobilité ferroviaire.

Le nouveau Comité, qui bénéficie de l'appui efficace du SPF Mobilité et Transport, s'est mis au travail dès son installation. Il a d'abord rédigé puis arrêté son Règlement d'ordre intérieur, document indispensable à son bon fonctionnement et à l'organisation de ses travaux. Il a ensuite remis un avis motivé sur l'acquisition planifiée par la SNCB de nouvelles rames à double niveau de type M7. Cet avis est globalement assez sévère vis-à-vis des caractéristiques de ces rames. Il regrette le manque de vision stratégique de cette commande et déplore la mauvaise accessibilité du nouveau matériel, mauvaise accessibilité qui non seulement pénalise les personnes du troisième âge et les personnes à mobilité réduite, mais freine aussi le bon écoulement du flux des voyageurs lors de leur embarquement dans les voitures et lors de leur débarquement. Il serait fort utile qu'à l'avenir le Comité soit consulté par l'entreprise ferroviaire préalablement à la rédaction du cahier des charges visant à l'acquisition de tout nouveau matériel. Cela permettrait de mieux faire concorder le bien-être des voyageurs et les impératifs techniques de l'entreprise.

Le Comité a été installé à un moment crucial pour le secteur ferroviaire en Belgique, celui où les nouveaux contrats de gestion, le nouveau plan pluriannuel d'investissement et un nouveau plan de transport sont en cours d'élaboration. En sa séance du 15 décembre 2015, le Comité a par conséquent constitué en son sein trois groupes de travail dédiés à chacun de ces thèmes et avec pour objectif de formuler, dans l'intérêt des voyageurs ferroviaires et d'une mobilité plus durable, des recommandations pertinentes pour l'avenir du rail.

Le Comité fonctionne essentiellement sur base volontaire et bénévole. Au moment de son renouvellement, les autorités compétentes ont exprimé le souhait que celui-ci connaisse une nouvelle dynamique. Le Comité entend aujourd'hui se positionner comme un interlocuteur qui fédère les points de vue de l'ensemble des organisations représentantes des Voyageurs. Pour que cela soit durablement le cas, pour que le Comité puisse accomplir sa mission légale tout en étant un véritable partenaire de la mobilité ferroviaire, il est hautement souhaitable que dans le cadre de l'adoption des nouveaux contrats de gestion, la dotation budgétaire au SPF Mobilité et Transport en vue d'assurer la logistique du Comité soit adaptée.

Enfin, les nouveaux contrats de gestion devraient mieux préciser les modalités encadrant les relations entre, d'une part, la SNCB et Infrabel et, d'autre part, le Comité, et prévoir dans ce contexte de passer d'une logique de simple consultation à une logique de véritable concertation. Ce changement de logique aurait une valeur ajoutée tant pour les entreprises concernées que pour les voyageurs.

Ce rapport concerne les activités du Comité allant du 29 septembre au 31 décembre 2015, les activités antérieures se limitant en 2015 au suivi de la réorganisation de celui-ci.

Henry-Jean Gathon
Président

Partie 1

**Le Rapport d'activités
2015**

1.1 Fonctionnement du Comité

1 Mission de base du Comité

Tout comme le service de médiation, le Comité Consultatif des Voyageurs Ferroviaires (CCVF) a été institué par la loi du 21 mars 1991. Comme explicité par cette loi, le Comité émet des avis sur toute question relative aux services de transport ferroviaires de voyageurs faisant l'objet de missions de service public.

La mission du Comité est, par conséquent, officielle; il représente les forces vives du pays (voir 1.2 ci-après).

Son rôle est de défendre les intérêts des Voyageurs; il est totalement indépendant des entreprises publiques ferroviaires.

Si le service de médiation traite des problèmes individuels des voyageurs, le Comité recherche globalement tout ce qui peut apporter comme amélioration à la qualité de service au profit des clients et surtout agir pour éviter toute dégradation.

Le Comité est constitué (voir annexe 2) de personnes volontairement engagées et expérimentées disposant de solides connaissances en matière de transport public ferroviaire.

2 Les limites du Comité

Le Comité est géré par un Bureau respectant la parité linguistique et composé d'un Président, d'une Vice-présidente et de deux membres adjoints au Bureau, chacun ayant ses diverses activités et obligations à titre privé ou professionnel. Venant de leur région, ils se réunissent à Bruxelles dans les locaux du SPF Mobilité et Transports, en moyenne une fois par mois.

Le secrétariat assume les tâches administratives principales du Comité (convocations pour les plénières, gestion du fichier des membres, compte-rendu des réunions plénières, etc...). Ce secrétariat est assuré par le SPF Mobilité et Transports.

3 Les avis

Un avis peut être émis à la demande des entreprises fournissant des services de transport ferroviaires de voyageurs faisant l'objet de missions de service public, à la demande du ministre dont relèvent ces entreprises publiques, à la demande du ministre qui a la régulation du transport ferroviaire dans ses attributions ou de la propre initiative du Comité.

Il n'est possible de satisfaire cette demande que si le Comité dispose de suffisamment d'informations mais surtout du temps nécessaire. En 2015, aucune demande d'avis n'a été formulée ni par les entreprises fournissant des services de

transport ferroviaires de voyageurs faisant l'objet de missions de service public, ni par le Ministre dont relèvent ces entreprises publiques.

Le seul avis émis par le Comité depuis son installation le 29 septembre 2015 le fut de son propre chef. L'avis émis en 2015 traite du futur matériel roulant à savoir, l'acquisition par la SNCB de nouvelles voitures de type « M7 ».

Il est évident que chaque avis est rédigé dans le but de contribuer de manière constructive à l'amélioration du service offert par les entreprises fournissant des services de transport ferroviaires de voyageurs. Le travail du Comité se veut constructif pour, qu'ensemble, des solutions soient trouvées pour le bien des voyageurs.

4 Les réunions plénières

Comme il l'est stipulé dans le ROI, les propositions d'avis souhaitées par des membres sont préparées et rédigées par des groupes de travail spécifiquement mis en place en fonction des thématiques traitées. Les propositions d'avis sont ensuite envoyées aux membres avec les convocations pour les réunions plénières afin qu'ils puissent les analyser, formuler leurs remarques et, éventuellement, proposer des amendements. Ces remarques sont envoyées au secrétariat avant la réunion plénière et discutées au cours de celle-ci. Dès leur mise au point, les propositions d'avis sont soumises à l'approbation des membres tant effectifs que suppléants.

5 Les réponses aux avis

Par disposition du contrat de gestion actuellement en vigueur (art. 35) (voir 1.10 ci-après), l'entreprise ferroviaire a l'obligation d'émettre une réponse, dans un délai raisonnable, à chacun des avis émis par le Comité.

Ces réponses sont particulièrement importantes quand des mesures préconisées par le Comité ne rencontrent pas l'agrément de l'entreprise ferroviaire.

6 Concertation sur certains avis et leurs réponses

Lorsqu'un avis est rejeté intégralement ou partiellement par l'entreprise ferroviaire, une concertation peut s'avérer nécessaire. Il est évident que cela doit se faire avec le service qui a rédigé la réponse.

7 Suivi des avis

Il est évident que les avis émis par le Comité ne doivent pas être perdus de vue surtout lorsqu'un problème signalé doit être suivi d'une intervention ou lorsque de nouvelles informations deviennent disponibles au sujet de cet avis. Il est

inacceptable que l'entreprise ferroviaire classe un avis alors que sa réponse est incomplète ou insatisfaisante. Il peut ainsi arriver qu'un nouvel avis soit émis sur le même sujet.

Comme repris au point 3, une bonne entente entre l'entreprise ferroviaire et le comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires peut éviter de telles issues.

8 L'information fournie au Comité

Pour pouvoir élaborer des avis sérieux, il faut être informé. Ce type d'information n'est pas à la portée de tout le monde. En vertu de ses obligations légales, et pour que le Comité puisse remplir sa mission officielle, il s'indique que l'entreprise ferroviaire fournisse les informations adéquates sur tout ce qui concerne le service aux voyageurs. Un accès illimité aux canaux d'information digitale doit donc être assuré.

L'entreprise ferroviaire (chacun dans sa sphère) s'est engagée à fournir avant décision toute information requise dans un délai raisonnable surtout lorsqu'il s'agit de la tarification, de la desserte, des horaires et de la ponctualité.

Le point 1.7 ci-après détaille tous les contacts que le Comité a eu depuis sa remise en place officielle le 29 septembre 2015 avec Infrabel et SNCB pour l'obtention de ces informations.

9 Relations entre le groupe SNCB et le CCFV

Le Contrat de Gestion de la SNCB en vigueur en 2015 prévoit dans son article 35 :

En exécution de la loi relative aux Entreprises publiques, le groupe SNCB collabore avec le comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires.

Le groupe SNCB s'engage notamment:

- A répondre de façon complète et motivée à tous les avis émis par le Comité concernant ses activités:
 - a) Dans un délai d'un mois quand il s'agit de fournir des informations disponibles au sein de l'entreprise;
 - b) Dans un délai de deux mois, quand la réponse nécessite des recherches préalables;
 - c) Dans un délai raisonnable quand il s'agit de matières touchant à la stratégie de l'entreprise.

Si le groupe SNCB n'est pas en mesure de répondre à la question dans le délai d'un mois, elle en informe le CCVF endéans le mois, en motivant la nécessité de disposer d'un délai de réponse plus long:

- Dans un délai à fixer conjointement (suffisamment à temps pour qu'un avis sérieux puisse être émis avant que des décisions définitives ne soient prises), informer le Comité des adaptations importantes envisagées au plan de transport des services de train ainsi qu'aux tarifs ou autres changements importants pour le voyageur
- A inviter régulièrement (nombre à fixer conjointement) le CCVF à des réunions d'information ou de concertation sur la politique suivie
- A établir une feuille de route et de suivi de réalisation des suggestions du CCVF qui ont été retenues.

A noter que 2016 devrait voir l'adoption d'un nouveau contrat de gestion. Le Comité entend que ces éléments s'y retrouvent également.

1.2 Composition du Comité

Par Arrêté Royal du 13 juin 2014 portant règlement de la composition et du fonctionnement du comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires, le comité est composé comme suit :

- **16 membres représentatifs des utilisateurs du train, dont au moins :**
 - un représentant des personnes à mobilité réduite ;
 - un représentant des cyclistes ;
 - un représentant des jeunes ;
 - un représentant des seniors ;
 - un représentant des intérêts familiaux ;
 - un représentant par région de l'association régionale de défense des usagers de transport en commun ;
 - un membre des organisations environnementales ;
 - un membre des organisations représentant les commerçants ;
 - un membre des organisations de consommateurs.
- **3 membres désignés par les organisations représentatives des travailleurs ;**
- **3 membres représentatifs des acteurs économiques ;**
- **1 membre désigné par l'Etat fédéral ;**
- **3 membres des associations régionales représentatives des villes et communes ;**

L'arrêté royal du 13 juin 2014 portant règlement de la composition et du fonctionnement du comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires prévoit également que siègent avec voix consultative les organismes suivants :

- **Le médiateur du Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires ;**
- **1 représentant du Bureau du plan ;**
- **1 représentant du Conseil Central de l'Economie.**

1.3 Les activités du bureau

Les diverses activités du bureau sont brièvement énumérées ci-dessous.

Janvier - Août

Les activités du Bureau se résument au suivi de l'actualité ferroviaire ainsi qu'à la réorganisation du Comité.

Octobre

- 06 Réunion des Stakeholders à la SNCB
- 13 Réunion du Bureau
- 16 Invitation par SNCB – Visite des ateliers « Bombardier » à Bruges
- 23 Table ronde organisée par Infrabel

Novembre

- 09 Réunion du Bureau
- 09 Invitation par le Sénat de Belgique pour audition sur le futur plan de transport 2017 de la SNCB
- 20 Visite de l'exposition TrainWorld avec SNCB et Infrabel

Décembre

- 01 Réunion de bureau

1.4 Les réunions de bureau

13 octobre 2015

- Discussions sur les lignes directrices du futur Règlement d'Ordre Intérieur :
 - ✓ Rôle du Bureau Exécutif du Comité pour la centralisation des décisions importantes.
 - ✓ Rôle central des groupes de travail pour la réalisation des avis.
 - ✓ Fixation du nombre de séances plénières à 4 par an (principe).
 - ✓ Procédure d'adoption des avis par consensus.
 - ✓ Demande au SPF Mobilité et Transports de rédiger une base de travail pour le futur Règlement d'Ordre intérieur du Comité qui sera discutée lors de la réunion de Bureau Exécutif du 9 novembre 2015.

- Protocole de collaboration CCFV/SNCB :
 - ✓ Demande de réalisation d'un projet de protocole de collaboration par la SNCB.

- Réunion du 6 octobre 2015 à la SNCB – Plan de transport 2017 :
 - ✓ Voir document sur les activités du Bureau Exécutif depuis la séance plénière du 29 septembre 2015.

9 novembre 2015

- Finalisation du Règlement d'Ordre Intérieur du Comité :
 - ✓ Consensus obtenu de la part des membres du Bureau Exécutif sur le contenu du projet de Règlement d'Ordre intérieur.
 - ✓ Soumission du projet à l'approbation des membres du Comité lors de la séance plénière du 15 décembre 2015.

- Réunion Préparation de l'audition au Sénat – Plan de transport 2017 :
 - ✓ Définition d'une position commune si demande de l'avis du Comité.
 - ✓ Interrogation quant aux missions du Comité dans le cadre du transport multimodal et aux destinataires des avis du Comité.
 - ✓ Renvoi vers les membres du Comité pour la réalisation d'un avis si le Sénat en fait la demande.

- Création des groupes de travail sur base des demandes reçues des membres du Comité à l'issue de la séance plénière du 29 septembre 2015 :
 - ✓ Recoupement et priorisation des différentes thématiques.
 - ✓ Création de 5 groupes de travail :
 - Un groupe de travail pour le plan de transport 2017 : Il est nécessaire d'avoir un groupe de travail propre qui puisse se réunir en dehors des seules réunions organisées par la SNCB.

- Un groupe de travail Plan Pluriannuel d'Investissements : Le Comité sera consulté sur le futur PPI. Il sera donc nécessaire d'avoir une préparation préalable afin de pouvoir réagir suffisamment tôt lors de la consultation.
 - Un groupe de travail sur les contrats de gestion : Bien que des interrogations subsistent, il sera opportun lors de la prochaine séance plénière de mettre en place un groupe de travail prêt à réagir lors d'une demande de consultation.
 - Un groupe de travail sur l'information aux voyageurs.
 - Un groupe de travail sur l'intermodalité entre le transport ferroviaire et le vélo. Il s'agit d'un sujet ciblé mais ce groupe de travail devra également se focaliser sur l'accessibilité tant aux infrastructures qu'au matériel dans sa globalité.
- Réalisation de l'avis 2015-01 – Nouvelles voitures M7 :
 - ✓ Synthèse des avis reçus de la part des membres qui ont été invités à la visite des nouvelles voitures M7 par la SNCB.
 - ✓ Proposition de rédaction d'un avis par le Bureau Exécutif qui sera soumis à la séance plénière du 15 décembre 2015.

1 décembre 2015

- Relecture finale du Règlement d'Ordre Intérieur du Comité :
 - ✓ Consensus obtenu de la part des membres du Bureau Exécutif sur le contenu du projet de Règlement d'Ordre intérieur.
 - ✓ Soumission du projet à l'approbation des membres du Comité lors de la séance plénière du 15 décembre 2015.
- Lecture et adaptations du projet d'avis 2015-01 – Nouvelles voitures M7 :
 - ✓ Modifications de la terminologie au sein de l'avis.
 - ✓ Proposition de relecture par les membres qui ont formulé un avis suite à la demande envoyée par le Bureau du Comité.
- Demande de la SNCB – Inputs sur plan de transport 2017 :
 - ✓ Renvoi de la demande vers le groupe de travail « plan de transport ».
 - ✓ Réalisation par le groupe de travail d'une note visant à lister les problèmes du plan de transport actuel en vue d'une correction pour le futur plan de transport 2017.
- Réunion plénière du 15 décembre 2015 :
 - ✓ Définition de l'ordre du jour de la réunion.

1.5 Les réunions plénières

Au cours des réunions plénières, le Président informe les membres du fonctionnement du Comité, de ses activités et de ses réunions de Bureau tenues depuis la précédente plénière. Il prend note des remarques et des questions des membres concernant le domaine ferroviaire, particulièrement les horaires, les dessertes, les tarifs, etc. Il s'informe éventuellement de ces problèmes auprès des Autorités compétentes pour l'information ultérieure des membres.

Lors de problèmes complexes et spécifiques comme l'adaptation des tarifs ou l'adaptation du service des trains, le Comité peut s'entourer de la compétence d'un ou de plusieurs experts invités.

29 septembre 2015

- Installation du Comité – Présentation des membres
- Règlement d'Ordre Intérieur – procédure de réalisation
- Présentation de la vision stratégique de Madame la Ministre de la Mobilité, chargée de Belgocontrol et de la Société nationale des chemins de fer belges

15 décembre 2015

- Approbation du compte rendu de la réunion plénière du 29 septembre 2015
- Règlement d'Ordre Intérieur – Discussion et approbation
- Groupe de travail plan de transport 2017
- Avis 2015-01 – Voitures M7 – Discussion et approbation
- Présentation du Bureau fédéral du Plan
- Calendrier 2016

1.6 Entrevue avec les instances gouvernementales

En date du 9 novembre 2015, le Comité a été reçu pour une audition par le Sénat de Belgique.

Cette réunion visait à récolter les demandes synthétisées de différentes parties prenantes à la défense des voyageurs ferroviaires. Les associations suivantes ont eu l'occasion de faire part de remarques au Sénat de Belgique :

- ✓ Exposé du GRACQ et Fietsersbond ;
- ✓ Exposé de Navetteurs.be, TreinTramBus et Test-Achat ;
- ✓ Exposé de l'ACTP ;
- ✓ Séance de questions/réponses sur la problématique du plan de transport 2017.

1.7 Entrevues avec les entreprises ferroviaires et divers

6 octobre 2015

- Réunion SNCB – Plan de transport 2017 :
 - ✓ Evaluation plan de transport 2014 ;
 - ✓ Contexte de réalisation du futur plan de transport 2017 ;
 - ✓ Présentation de l’agenda lié à la réalisation du plan de transport 2017 ;
 - ✓ Présentation de l’agenda des consultations programmées pour les Stakeholders.

16 octobre 2015

- Visite des ateliers de la société Bombardier avec SNCB et Infrabel :
 - ✓ Visite de la maquette des nouvelles voitures de type « M7 ».

23 octobre 2015

- Table ronde organisée par Infrabel :
 - ✓ New Traffic Management ;
 - ✓ Lutte contre le Trespassing.

20 novembre 2015

- Visite de l’exposition Train World avec SNCB et Infrabel :
 - ✓ Visite guidée d’une heure et demie ;
 - ✓ Explications sur les pièces maitresses du musée.

Partie 2

Les avis de 2015

2.1 Liste des avis approuvés

Avis 2015		Langue	Approuvé	Réponse
1	Acquisition prévue par la SNCB de voitures de type « M7 »	F/N	15/12/2015	17/02/2016

2.2 Aperçu thématique des avis

Sujet	Nombre	Numéros
Matériel roulant - Confort	1	1

Les avis du Comité mettent les aspects principaux de la mission de service public de l'entreprise ferroviaire en point de mire.

Malgré une installation de nouveau Comité intervenue le 29 septembre 2015, le Comité a eu l'occasion de s'attarder sur:

- Le matériel roulant ;
- Le confort des voyageurs.

2.3 Les avis approuvés en 2015

Avis 15/01

Acquisition prévue par la SNCB de voitures de type « M7 »

Dans le courant du mois d'octobre 2015, un échantillon représentatif des membres du Comité a été invité par la SNCB à découvrir une maquette à l'échelle 1:1 de l'intérieur des compartiments de première et de deuxième classe des futures voitures de type M7. Cette maquette était exposée à Bruges dans les locaux du constructeur ferroviaire Bombardier.

Le Comité salue cette initiative orientée clients, même s'il regrette que n'étaient pas visibles des parties importantes de la nouvelle rame, dont entre autres, le compartiment destiné aux personnes à mobilité réduite (d'une importance évidemment cruciale !), les sanitaires et les emplacements prévus pour accueillir les éventuels vélos. De même, les diverses portes d'accès à la rame, et donc leur hauteur par rapport aux quais, n'étaient visibles que sur une esquisse "papier" à très petite échelle.

Pour l'entreprise ferroviaire, l'acquisition des M7 est un marché particulièrement important qui doit être qualifié de "marché du siècle". Selon diverses sources, à confirmer, il se monterait à plus de trois milliards d'euros et concernerait l'acquisition de pas moins de 445 voitures. Il s'agit donc d'une acquisition qui ne peut se faire qu'après mûre réflexion. Outre l'ampleur des budgets en jeu, il s'agit d'une décision qui engage irrémédiablement le futur. Étant donnée la durée de vie habituelle du matériel ferroviaire, de l'ordre d'une quarantaine à une cinquantaine d'années, ces rames de type M7 seront encore en service en 2060 ! Il importe donc, au moment du choix, de tenir compte des contraintes et des besoins d'aujourd'hui et de demain, mais aussi de celles et de ceux du demi-siècle prochain.

La prévision est un art difficile. Cependant plusieurs tendances lourdes doivent être prises en compte dans l'évaluation des besoins futurs des voyageurs ferroviaires et donc dans le choix du futur matériel: le nombre croissant de voyageurs, le vieillissement de la population et l'accroissement séculaire des générations (les jeunes générations sont de taille et de stature plus grande que les anciennes). L'augmentation de la demande et du nombre des voyageurs devraient, dans un monde idéal, être rencontrée par une augmentation du nombre de trains en service et de l'offre de trains-kilomètres, de préférence à l'augmentation excessive du nombre de voyageurs par train. L'utilisation d'un matériel ferroviaire dit "à haute densité" (nombre élevé de personnes transportées par rame) a fortiori si celui-ci est à deux niveaux – ce qui est le cas des futures rames M7 – permet certes d'augmenter le nombre de places assises dans chaque train, mais entre en conflit sérieux avec les tendances lourdes que sont le vieillissement de la population et l'accroissement séculaire des générations.

Le Comité n'a eu de cesse de rappeler l'urgence d'augmenter l'offre ferroviaire et de donner à chaque voyageur – et c'est le moins – une place assise. Dans un contexte où le nombre de trains-kilomètres est plafonné pour des raisons

budgétaires et où la longueur des trains l'est aussi pour des raisons techniques, le recours à des rames à deux niveaux à haute densité semble incontournable. Cependant, ce choix dicté par les contraintes est peu compatible avec les deux tendances lourdes mentionnées ci-avant.

L'augmentation constante de la part des personnes âgées et retraitées dans la population totale se répercute inévitablement sur le profil des voyageurs ferroviaires. Pour des raisons liées à l'âge et au pouvoir d'achat, ces personnes sont de plus en plus nombreuses à être captives des transports collectifs. Ces derniers doivent par conséquent adapter leur infrastructure mais aussi leur matériel roulant à cette nouvelle donne. Pour des raisons évidentes, les rames ferroviaires à deux niveaux, avec leurs nombreux escaliers ne sont pas adaptées à ce type de voyageurs.

En outre, sur base de ce qui semble avoir pu être observé à Bruges, le niveau des portes par rapport à la hauteur des quais, présente et future, est problématique. L'accès aux voitures de chemin de fer doit pouvoir se faire de plain-pied, c'est-à-dire sans aucune marche. Ceci est vrai pour les personnes âgées comme pour les personnes à mobilité réduite ; c'est aussi valable du simple point de vue de l'écoulement rapide des flux de passagers au moment du débarquement et de l'embarquement et donc du point de vue de l'exploitation. Les portes des nouvelles rames M7 doivent donc se situer à la même hauteur que les quais et donc prioritairement à une hauteur de 76 cm puisque c'est cette dernière qui est la hauteur standard des quais sur le réseau belge, hauteur standard qui se généralise au fur et à mesure de la rénovation des points d'arrêts. Deux configurations doivent absolument être exclues car elles ne correspondent à aucune hauteur de quai : d'une part une configuration avec des portes à une hauteur intermédiaire (située entre 55 et 76 cm) et d'autre part une configuration avec des portes sur les bogies, soit à une hauteur nettement supérieure à 76 cm. Ces deux configurations impliquent directement une, voire deux marches, et ne sont donc pas acceptables. Commander un tel type de matériel serait une erreur grave qui demanderait un demi-siècle avant de pouvoir être corrigée.

Toujours dans le domaine de l'accessibilité, le Comité insiste sur la nécessité absolue de prendre en compte les besoins des personnes à mobilité réduite et les besoins spécifiques propres à chaque forme de handicap, en ce compris ceux des personnes malvoyantes, tant pour l'accès aux voitures proprement dit que pour le cheminement au sein de celles-ci.

L'insertion de rames à deux niveaux dans le gabarit ferroviaire belge impose des restrictions quant à la hauteur sous plafond de chacun de ceux-ci, ce qui rend ce type de rame inconfortable pour les personnes de grande taille et de forte stature dont on observe l'augmentation croissante du nombre au cours du temps. Les compartiments des futures voitures M7 sont particulièrement exigus, et cette exigüité sera au cours de leur durée de vie de moins en moins compatible avec le profil des nouvelles générations, et donc de plus en plus mal ressentie. Elles reproduisent la réduction de l'espace de vie de chaque passager observée dans les - déjà - anciennes voitures de type M6, avec une perception accentuée du fait du choix de coloris sombres dans le cas de la voiture d'exposition. L'augmentation du nombre de sièges par mètre carré sans réduction inconsidérée de la place pour

les jambes est obtenue par une réduction de l'angle entre le siège et son dossier. On passe ainsi d'une position "assis dans un fauteuil" à une position "assis sur une chaise" (sans possibilité d'inclinaison du dossier, y compris, soit dit en passant, en première classe). Si l'on y ajoute le fait que dans l'intention louable d'insérer des écrans d'information sur le parcours du train dans un espace aussi compté, la hauteur des dossiers est réduite, on se retrouve avec des compartiments dont globalement le confort est en diminution par rapport aux rames M6, elles-mêmes déjà fort critiquables sur ce point. La dégradation du confort par rapport aux voitures à simple étage de type I6, I10 et I11 et de l'espace disponible par rapport aux voitures M4 est flagrante et l'impression de confinement ira en grandissant avec le temps, au fur et à mesure que les voitures M7 seront utilisées par les nouvelles générations.

D'autres remarques concernant l'aménagement proposé des compartiments des futures M7 doivent également être formulées : les sièges sont trop étroits et les accoudoirs trop bas, les appuie-tête ne sont pas à la bonne hauteur, les tablettes sont trop basses (espaces à une ou deux places), il n'y a pas de séparation ou d'accoudoir entre les sièges (1^{ère} classe) et les porte-bagages manquent de capacité. Enfin, l'espace destiné aux bagages et aux manteaux devrait être suffisant et sécurisé, chaque place dotée d'une prise de courant individuelle et le Wifi faire partie des services offerts.

Toujours dans le domaine du confort, le Comité s'inquiète de la compatibilité des voitures M7 avec les longs parcours prévus par la SNCB pour ce type de train. En raison de l'exiguïté déjà mentionnée des compartiments, il apparaît qu'elles seront impropres pour un usage sur de longues distances, par exemple pour donner un ordre de grandeur, pour des trajets dont la durée excède une demi-heure. La SNCB doit-elle s'obstiner à réduire aussi drastiquement les différents types de matériels en parc, utilisant ainsi un même type de matériel pour des types de trafic fort différents, notamment pour des trafics courtes et longues distances ? La politique du "*one size fits all*" fait courir le risque de se retrouver avec du matériel qui n'est réellement adapté à aucun type de trafic, et ce pour le demi-siècle à venir. Le Comité comprend bien qu'un nombre limité de type de matériel facilite grandement l'exploitation et, dans une certaine mesure qu'il convient de relativiser, l'entretien dans les ateliers. Une standardisation très poussée est certes d'un grand confort pour l'entreprise, elle l'est moins pour les voyageurs.

Enfin pour terminer sur le plan du confort, le Comité relève que comme dans les voitures M6 et les rames de type *Desiro*, la première classe des futures M7 n'en est pas vraiment une. Il s'agit plus d'une deuxième classe à la finition soignée que d'une véritable classe *premium*. Il est temps que la SNCB détermine clairement sa stratégie en matière de première classe puis la communique. A cet égard, le comité suggère à la SNCB de s'inspirer des expériences étrangères pertinentes, dont par exemple l'aménagement des rames utilisées sur la dorsale ferroviaire autrichienne, d'une part par les chemins de fer historiques *ÖBB* (rames à simple étage de type *Railjet*) et d'autre part leur concurrent privé *WESTbahn* (rames à deux niveaux de type *KISS*).

Sur le plan technique, il serait opportun de s'assurer que les rames formées par les futures voitures M7 seront aptes à circuler comme prévu à 200 km/h sans être

victimes du phénomène de roulis dont sont affectées à cette vitesse les rames M6 dont les M7 semblent être dérivées. Sur le plan des capacités d'accélération, il serait également opportun de vérifier que celles des nouvelles rames M7 sont proches de celles des rames de type *Desiro* avec lesquelles elles vont devoir s'insérer sur les mêmes lignes.

Sur le plan de l'intermodalité, on constate qu'un nombre croissant d'utilisateurs utilisent pour leurs déplacements quotidiens un vélo en complément du train. Le Comité s'interroge sur les espaces prévus pour accueillir ces vélos (pliables) à bord des rames M7. La maquette présentée à Bruges ne donnait aucune indication à cet égard. Or, il faut tenir compte de la complémentarité croissante du rail avec la mobilité douce, dont le vélo, observée en Belgique comme dans les pays voisins.

En résumé, le Comité voit plutôt dans les futures rames M7 une réponse instantanée aux besoins et aux contraintes du moment (plus de capacité, vite et à "moindre" coût à court terme) plutôt que comme une acquisition stratégique articulée sur le long terme. Les livres d'histoire ferroviaire expliquent que l'organisation et la gestion des chemins de fer au XIXème et au XXème siècle s'apparentaient à bien des égards à ce qu'il est convenu d'appeler un modèle de type militaire, avec tous les avantages mais aussi tous les travers de ce type d'organisation. Parmi ces derniers travers, celui d'être fin prêt pour remporter la dernière guerre, mais certainement pas la prochaine. Les rames de type M7 sont incontestablement des rames dont on aurait aimé pouvoir disposer à la fin du XXème siècle. Sans doute beaucoup moins dans le courant du XXIème.

Dans ces conditions, étant donné le besoin urgent de matériel, une alternative à la commande actuelle envisagée par la SNCB serait d'effectuer une ultime commande, limitée au strict nécessaire, de voitures M6 et de prendre le temps de développer un nouveau matériel accessible pour tous, notamment en s'inspirant d'expériences étrangères, par exemple, des rames de type *KISS* mentionnées plus haut et en service dans de nombreux pays européens, ou, des rames de type *OMNEO* récemment commandées par les Régions de France et qui en alternant des voitures à un et à deux niveaux combinent aussi harmonieusement que possible capacité, confort et accessibilité. Si la SNCB voulait malgré tout poursuivre l'actuel programme, elle serait bien inspirée de limiter la quantité commandée de rames M7, qu'il faudrait plutôt appeler M6 bis, au strict nécessaire en vue satisfaire les seuls besoins immédiats et de relancer un marché par la suite qui permette d'acquiescer enfin les rames du futur et pas du passé.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Le Comité estime que la décision de la SNCB d'acquiescer près d'un demi-millier de voitures à deux niveaux pour un budget de plusieurs milliards d'euros est inadéquate et relève d'un manque évident de vision stratégique. En vue d'éviter d'acheter aujourd'hui une grande quantité de matériel non adapté au futur, le comité recommande :

- d'augmenter sans délai le nombre de places assises en procédant à une ultime commande de voitures de type M6 ou à une petite commande de « nouvelles » voitures de type M7, commande limitée en tout état de cause au strict nécessaire ;
- de prendre ensuite le temps de développer un matériel accessible pour tous, en s'inspirant des expériences utiles et pertinentes observables dans les pays voisins et des suggestions formulées dans le présent avis ;
- d'éviter toute standardisation abusive du parc de matériel roulant ignorant la variété et la spécificité des différents parcours des voyageurs ;
- d'apporter, résolument et sans concession aucune, une réponse concrète aux différents besoins des personnes à mobilité réduite ;
- de veiller, en toute hypothèse, à garantir l'accessibilité de plain-pied aux voitures avec des portes situées à la hauteur des quais standards de 76 cm et en aucun cas sur les bogies.

*Cet avis a été adopté par le Comité Consultatif des Voyageurs Ferroviaires siégeant en séance plénière le **15 décembre 2015**.*

Siégeaient avec voix délibérative : Mesdames et Messieurs Henry-Jean Gathon (Président), Daniel Bastin (ACTP asbl), François Béfahy (représentant des seniors), François Bertrand (Ligue des familles), Firmin Criel (Reizigersbond), Rudy De Ceunynck (TTB), Ria Decoopman (SBPV), Bernard de Coster (GUTIB-GEBOV), Ann De Roeck-Isebaert (Gezinsbond vzw), Willy Smeulders (Bond Beter Leefmilieu), Guy Sanpo (Conseil fédéral des aînés), Sébastien Storme (FGTB), Olivier Van Der Maren (FEB-VBO), Gianni Tabbone (Navetteurs.be), Céline Tellier (IEW), Aurélie Willems (GRACQ asbl).

Siégeaient avec voix consultative : Mesdames et Messieurs Anna-Maria Bellin-Moeris (Conseil fédéral des aînés), Catherine Gérard (navetteurs.be), Henry Maillard (représentant des seniors), Inge Mayeres (Membre désignée par l'Etat fédéral).

Assistaient à la séance comme observateurs : Madame Cynthia Van Der Linden (Médiatrice pour les voyageurs ferroviaires).

*Cet avis été **approuvé à l'unanimité** des membres présents disposant d'une voix délibérative **moins deux abstentions** de la part de Messieurs Storme (FGTB) et Van Der Maren (FEB). La raison de cette abstention ne porte pas sur les recommandations reprises dans cet avis (qu'ils soutiennent par ailleurs), mais sur les éventuelles répercussions négatives sur l'emploi dans le secteur de la construction ferroviaire que pourrait avoir l'une ou l'autre de ces recommandations émises dans cet avis.*

2.4 Suivi des avis

1 Réponses aux avis

Pour l'avis émis en 2015, une réponse a été fournie au Comité en date du 17 février 2016.

2 Suivi des avis

Lors de la séance plénière du Comité qui s'est déroulée le 15 mars 2016, la SNCB est venue présenter aux membres du Comité la réponse qui a été fournie à l'avis 2015-01 : « Acquisition prévue par la SNCB de voitures de type « M7 » ». Le Comité apprécie ces échanges constructifs entretenus avec le Comité.

Annexes

Annexe 1

Liste des avis émis depuis 1996

1996	
96/01	Augmentation des tarifs adoptée par le Conseil d'Administration de la SNCB le 20 octobre 1995
96/02	Instauration d'une carte train pour travailleurs à temps partiel
96/03	Correspondances train/train – train/bus et bus/train
96/04	Exigences en matière de confort pour les autorails diesel à acquérir par la SNCB

1997	
97/01	Problématique des correspondances entre trains et entre trains et bus
97/02	Livre blanc de la Commission Européenne, une stratégie pour revitaliser les chemins de fer communautaires
97/03	Avis préalable relatif au second contrat de gestion entre l'Etat et la SNCB
97/04	Instauration d'un «Pass + valable après 9.00h»
97/05	Instauration d'un «Fidelity Card» et action de fidélisation
97/06	Réduction du service à la clientèle
97/07	Avis relatif au deuxième contrat de gestion entre l'Etat et la SNCB
97/08	Nouvelle offre des trains
97/09	Adaptation tarifaire en service intérieur voyageurs au 01.02.1998

1998	
98/01	Infrastructure de la ligne 163
98/02	Politique tarifaire de la SNCB
98/03	Infrastructure des lignes mises hors service

1999	
99/01	Train et vélo
99/02	Diffusion des tarifs dans l'indicateur officiel
99/03	Suppression des trains P au 26 septembre 1999
99/04	Réouverture desserte ferroviaire de Bastogne
99/05	Problèmes aux guichets des gares
99/06	Sécurité dans les gares et dans les trains
99/07	Augmentation des tarifs au 1 février 2000
99/08	Démarche qualité intégrale sur 6 lignes régionales
99/09	Réouverture éventuelle de 6 lignes régionales

2000	
00/01	Proposition de réouverture de certaines gares
00/02	Réouverture de certaines gares le week-end
00/03	Réouverture du Rhin d'Acier
00/04	Fermeture et démontage de lignes ferroviaires
00/05	Mise en service nouveaux autorails diesel
00/06	Liaisons ferroviaires transfrontalières
00/07	Transport public gratuit

00/08	Deuxième avenant au contrat de gestion
00/09	Adaptation de l'horaire de week-end en septembre 2000
00/10	Nouvelle gare de Zeebrugge
00/11	Libéralisation du rail
00/12	Réseau Express Régional autour de Bruxelles (reprise avis précédents)
00/13	Proposition de réouverture de 6 lignes ferroviaires régionales
00/14	Fermeture des guichets des gares après 22.30 h
00/15	Réseau Express Régional autour de Bruxelles (avis de principe)
00/16	Tarifs courtes distances
00/17	Adaptation des tarifs ferroviaires au 1 février 2001
00/18	Avis de principe sur le contrat de gestion
00/19	Indemnisation des clients pour défaillance ou non exécution du service

2001	
01/01	Desserte de Welkenraedt
01/02	Travaux d'aménagement sur la ligne 108 La Louvière-Binche
01/03	Troisième contrat de gestion
01/04	Diminution de l'offre en service intérieur
01/05	Fermeture des guichets en gare de Beauraing
01/06	Réouverture de la ligne ferroviaire Dinant-Givet
01/07	Services ferroviaires suburbains
01/08	Frontières intérieures européennes en trafic ferroviaire régional conventionnel
01/09	Etude sur la réouverture de 6 lignes régionales
01/10	Proposition SNCB d'adaptation des tarifs au 1 janvier 2002
01/11	Horaires des 24 et 31 décembre 2001
01/12	Desserte ferroviaire Spa-Géronstère
01/13	Nouvelles voitures pour le RER
01/14	proposition de loi «Mobilité de base par le rail»
01/15	Tickets transfrontaliers
01/16	Comités de ligne
01/17	Service Voyageurs Arlon-Athus-Virton (lignes 167-165)
01/18	Correspondances Train-Tram-Bus à Antwerpen
01/19	Adaptation du service le week-end ligne 123 Edingen-Geraardsbergen
01/20	Titre de transport courtes distances

2002	
02/01	Service voyageurs transfrontalier Verviers-Aachen
02/02	Suppression de trains peu fréquentés
02/03	Euregiobahn
02/04	Service ferroviaire transfrontalier Erquelines-Jeumont
02/05	Compartiments fumeurs dans les trains
02/06	Adaptation horaires au 15 décembre 2002 (Lignes 15A - 66 - 132 - 162)
02/07	Accueil sur les quais des gares et points d'arrêts
02/08	Guichets de gare et de poste
02/09	Desserte de Hourpes le week-end
02/10	Réouverture de gares
02/11	Horaires pendant la période de fin d'année

02/12	Future desserte de la ligne 132 entre Charleroi et Walcourt
02/13	Tarifs transfrontaliers vers les gares voisines
02/14	Desserte du week-end Brugge-Zeebrugge
02/15	Réaction à la réponse de la SNCB à l'avis 02/04
02/16	Mémorandum
02/17	Le future matériel RER
02/18	Desserte de la ligne 43 Liège-Rivage-Jemelle
02/19	Desserte de la ligne 15a Hasselt-Beringen-Mol
02/20	Service ferroviaires Belgique-Allemagne
02/21	L'avenir du service ferroviaire pour voyageurs
02/22	Réouverture de la gare de Ligne – un exemple à suivre
02/23	Desserte de la ligne 52 Antwerpen-Boom-Puurs

2003	
03/01	Service des trains en fin d'année
03/02	Mémorandum
03/03	Réouverture de la gare de Evergem (ligne 58)
03/04	Annonce de la suppression de tous les trains de nuit
03/05	Problèmes en marge de l'utilisation de la Key-card
03/06	Réaction au plan d'entreprise SNCB "Move 2007"
03/07	Simplification tarifaire (position de principe)
03/08	Réouverture de la gare de Comblain-Au-Pont (ligne 43)
03/09	Disposition des voitures de 1ère classe sur l'IC A
03/10	Simplification tarifaire (suite)
03/11	L'indicateur des trains
03/12	Fermeture des guichets de gare
03/13	L'offre (plan de transport) 2006 – avis de principe
03/14	Accueil sur les quais en gare de Gastuche
03/15	Accueil sur les quais en gare de Olen
03/16	Accueil sur les quais en gare de Havré
03/17	Accueil sur les quais en gare de Terhagen
03/18	L'Euregiobahn
03/19	Après l'indicateur des trains... Une meilleure information pour tous les clients

2004	
04/01	L'avenir ferroviaire de Bastogne
04/02	Signalétique dans et aux abords des gares
04/03	L'Euregio-ticket
04/04	L'AIXpress Liège-Aachen - l'offre et le tarif
04/05	Accueil sur les quais en gare de Trooz
04/06	Accueil sur les quais en gare de Vichte
04/07	Accueil sur les quais en gare de Beauraing
04/08	Accueil sur le quai de Zeebrugge-Strand
04/09	Ligne 26 - jadis menacée de fermeture et pourtant une réussite
04/10	Pourquoi la SNCB supprime-t-elle des gares peu fréquentées?
04/11	3ème avenant au deuxième contrat de gestion
04/12	Accueil sur les quais en gare de Engis

04/13	Accueil sur les quais en gare de Landelies
04/14	Accueil sur les quais en gare de Wezemaal
04/15	Accueil sur les quais en gare de Brugge St Pieters
04/16	Parkings de gare
04/17	Simplification tarifaire - deuxième volet
04/18	4ème avenant au deuxième contrat de gestion
04/19	Cityrail
04/20	Signalétique dans les gares et aux abords (2ème avis)
04/21	(her)opening van 3 stations*
04/22	Projet de fermeture de deux gares sur la ligne 130 : Le Campinaire et Ham-s-Sambre
04/23	Accueil sur les quais en gare de Farciennes
04/24	Onthaal op het perron van het station Tielen
04/25	Desserte ferroviaire du Sud Luxembourg
04/26	Implication du Comité dans le Contrat de Gestion
04/27	Brochure horaire de Liège-Guillemins
04/28	Sécurité sur les quais
04/29	Fréquences de base pour 2006
04/30	Accueil sur les quais en gare de Diepenbeek
04/31	Accueil sur les quais en gare de Poix-Saint Hubert
04/32	Problèmes aux guichets de gare
04/33	Annonces dans les trains
04/34	Accueil sur les quais en gare de Antwerpen Noorderdokken
04/35	Accueil sur les quais en gare de Meiser
04/36	Accueil sur les quais en gare de Linkebeek
04/37	Accueil sur les quais en gare de Zandbergen
04/38	5ème avenant au deuxième contrat de gestion

2005	
05/01	Light Rail – avis de principe
05/02	Brochure "horaires" au départ de Namur
05/03	Accueil sur les quais en gare de Landegem
05/04	Accueil sur les quais en gare de Court Saint Etienne
05/05	Fermeture des guichets de gare – 2ème avis
05/06	Réouverture de la ligne 136 au trafic marchandises
05/07	Brochure "horaires" en gare de Dendermonde
05/08	Quelle est la place du CCU suite à la nouvelle structure du groupe SNCB?
05/09	Accueil sur les quais en gare de Antwerpen Zuid
05/10	Accueil sur les quais en gare de Paliseul
05/11	Catégories de trains P
05/12	Trains L sur la ligne 162
05/13	Réouverture de la gare de Cuesmes
05/14	Suivi des avis du Comité
05/15	L'information à fournir au Comité
05/16	Accueil sur le quai en gare de Coe
05/17	Accueil sur les quais en gare de Bordet
05/18	Suppression de la 1ère classe?
05/19	Le retour des trains de neige – une nouvelle approche commerciale de la SNCB?

05/20	Horaires pendant la période de fin d'année 2005
05/21	Accueil sur les quais en gare de Buizingen
05/22	Accueil sur le quai en gare de Lodelinsart
05/23	Accueil sur les quais en gare de Schoonaarde
05/24	Rail ou Ravel?
05/25	Sièges dans les abris de quai
05/26	Réouverture de la ligne Dinant-Givet (2ème avis)
05/27	Contrat de Gestion entre l'Etat et la société d'exploitation SNCB
05/28	Contrat de Gestion entre l'Etat et Infrabel
05/29	Accueil sur les quais en gare d'Overpelt
05/30	Accueil sur les quais en gare de St Denis Bovesse
05/31	Accueil sur le quai en gare de Boussu
05/32	Accueil sur les quais en gare de Weerde
05/33	2ème évaluation de l'accueil dans les gares de Gastuche, Havré, Terhagen, Trooz et Zeebrugge-Strand
05/34	Le service «Train + Vélo»
05/35	La classification des gares
05/36	Fermeture de la gare du Campinaire
05/37	Accueil sur les quais en gare d'Aye
05/38	Accueil sur les quais en gare de Koksijde
05/39	L'accueil sur les quais dans "Ravalor"
05/40	Fermeture de la ligne 86 Leuze-Frasnes au trafic marchandises
05/41	Les correspondances Cityrail

2006	
06/01	Tarifcation et conditions d'accès des trains à grande vitesse
06/02	Accueil sur les quais en gare de Froyennes
06/03	Accueil sur les quais en gare d'Alken
06/04	Les adaptations tarifaires du 1 février 2006
06/05	Ouverture des guichets et de la salle d'attente en gare de Blaton
06/06	Disponibilité de l'information papier
06/07	Accueil sur les quais en gare de Bissegem
06/08	Accueil sur les quais en gare de Habay
06/09	Les nouvelles brochures horaires au départ d'une gare
06/10	Spoorontsluiting Turnhout
06/11	La KeyCard – un pass pour les courtes distances
06/12	Panneaux nominatifs des gares sur les quais
06/13	Accueil sur les quais en gare de Groenendaal
06/14	Accueil sur les quais en gare de Bockstael
06/15	La sécurité dans le Tournaisis
06/16	La sécurité sur les quais vis-à-vis des trains en passage
06/17	Accueil sur les quais en gare de Diegem à Herent
06/18	Information au Comité dans un délai raisonnable
06/19	Tarifcation transfrontalière Franco-Belge ambiguë
06/20	Accueil sur les quais en gare d'Assesse
06/21	Accueil sur les quais en gare de Limal
06/22	Accueil sur les quais en gare de Mechelen-Nekkerspoel
06/23	2 ^{de} bezoek aan de stations Zandbergen en Meiser

06/24	Régularité des trains
06/25	Gares de correspondances trains-bus
06/26	Cityrail aansluitingen te Leuven
06/27	Rénovation des voitures M5
06/28	Premier avenant au Contrat de Gestion entre l'Etat et la SNCB
06/29	Accueil sur les quais en gare d'Ezemaal
06/30	Accueil sur les quais en gare de Thuin
06/31	Cathédrale ferroviaire et petites gares (autour de Charleroi)
06/32	Sécurité sur les quais – réaction à la réponse de la SNCB à l'avis 06/16

2007	
07/01	Ontmanteling en vervreemding van spoorlijnen
07/02	Accueil sur les quais en gare de Houyet
07/03	Accueil sur les quais en gare de Zolder
07/04	Tariefverhoging op 1-2-2007
07/05	Compensaties bij vertragingen
07/06	Het GEN: een geïsoleerd netwerk? reactie op het NMBS antwoord op advies 06/26
07/07	De antwoorden van de NMBS-groep op de adviezen van het RCG
07/08	Démontage de lignes ferroviaires – 2 ^e avis
07/09	Suppression du point d'arrêt de Florée
07/10	Accueil sur les quais en gare de Boortmeerbeek
07/11	Vertraging bij afgeschafte treinen
07/12	Memorandum aan de nieuwe federale regering
07/13	Bijvoegsels bij de beheerscontracten tussen de staat en de NMBS-groep
07/14	Afschaffing van de IC B «Benelux»
07/15	Onthaal op de perrons - Welk is het goede perron?
07/16	Onthaal in het station Weerde - Beter of slechter?
07/17	Oorzaken van vertraging
07/18	Cathédrale ferroviaire et petites gares – 2 ^e avis
07/19	Brochures horaires régionales
07/20	Tarification transfrontalière ambiguë – 2 ^e avis
07/21	Accueil sur les quais (2 ^e visite): Engis – Farciennes – Lodelinsart
07/22	Stukgeslagen glaswanden in wachthuisjes
07/23	Accueil sur les quais de Court-St.Etienne (2 ^e visite)
07/24	Modelstations = Modelonthaal? (2 ^e bezoek stations Bordet – Buizingen - Landegem)
07/25	Stationsparkings (2 ^e advies)
07/26	Heropening van het station Beervelde
07/27	Balises d'arrêt des trains
07/28	2 ^e Bezoek stations Brugge-St.Pieters – Antwerpen-Noorderdokken - Overpelt
07/29	Poix – Paliseul – Habay. Accueil minimal dans 3 petites gares Ardennaises
07/30	Wachtzaal gesloten – Wat nu?

2008	
08/01	Se mettre dans la peau des voyageurs
08/02	Plus qu'une seule gare par commune
08/03	Comment passer d'un quai à l'autre en toute sécurité?
08/04	Bâtiments de gare délaissés – accueil des voyageurs

08/05	Is de Diabolotaks gerechtvaardigd?
08/06	Trains `vides`? La question des trains sous-occupés
08/07	Les navetteurs de Vielsalm à Luxembourg

2009
Pas d'avis – Restructuration du bureau

2010	
10/01	Service minimum
10/02	Loi Diabolo-Redevance Diabolo
10/03	Sièges sur les quais
10/04	Affiches jaunes
10/05	Réouverture du point d'arrêt de Petit Enghien
10/06	Réouverture des points d'arrêt de Leers-Nord et Néchin
10/07	La signalétique sur les quais de gare
10/08	Carte de réduction 50%
10/09	L'indicateur

2011	
11/01	Non rédigé, remplacé par avis 11/07
11/02	Réouverture ligne 163 – Libramont-Bastogne
11/03	Transport de vélos dans le train
11/04	Mise en service partielle des nouvelles infrastructures
11/05	L'avenir de la ligne 12 et de l'IC-B Benelux
11/06	Fermeture des guichets de gares
11/07	Indicateur

2012	
12/01	Affiches jaunes
12/02	L'indicateur des trains
12/03	Transport de vélos dans le train
12/04	Mémoire au nouveau Gouvernement fédéral
12/05	Droit de grève et service public
12/06	Sièges sur les quais et dans les gares
12/07	Trains rendus « pas pendant vacances scolaires »
12/08	Indicateur des trains (ter)
12/09	Troisième avenant au contrat de gestion

2013	
13/01	Tarifs au 1 ^{er} février 2013
13/02	Gare de Noorderkempen
13/03	Mémoire au Ministre des Entreprises publiques
13/04	Utilisation des parkings SNCB durant le weekend
13/05	Sentiment d'insécurité dans les gares – Exemple de la gare de Vilvorde
13/06	Indicateur (quater)
13/07	Relations avec la SNCB
13/08	Le quatrième paque ferroviaire européen
13/09	Quatrième avenant au contrat de gestion

2014	
14/01	Plan de transport 2014-2017
14/02	« Tarif à bord du train » pour billet non acheté avant embarquement
14/03	Recommandations aux Chambres législatives fédérales sur les contrats de gestion

2015	
15/01	Acquisition prévue par la SNCB de voitures de type « M7 »

Annexe 2

Composition du Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires – Arrêté ministériel du 20 août 2015 portant nomination des membres du comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

- 16 membres représentatifs des utilisateurs du train

Un membre représentatif des personnes à mobilité réduite			
Effectif		suppléant	
nom	Organisation	nom	organisation
Gerrit Willems	Individuel – Membre du Nationale Hoge Raad voor personen met een Handicap	Ria Decoopman	SBPV Zicht op cultuur

Un membre représentatif des cyclistes			
Effectif		suppléant	
nom	Organisation	nom	organisation
Luc Goffinet	GRACQ ASBL	Aurélie Willems	GRACQ ASBL

Membres représentatifs des jeunes			
effectif		suppléant	
nom	Organisation	nom	organisation
Julien Bunckens	Conseil de la Jeunesse Catholique	Hélène Sergeant	Conseil de la Jeunesse Catholique
Geoffroy Crépin	Fédération des Scouts Baden- Powell de Belgique ASBL	Frédérique Lemoine	Fédération des Scouts Baden- Powell de Belgique ASBL

Membres représentatifs des séniors			
effectif		suppléant	
nom	Organisation	nom	organisation

Guy Sanpo	Conseil consultatif fédéral des aînés	Anna-Maria Bellin- Moeris	Conseil consultatif fédéral des aînés
François Befahy	/	Maillard Henry	/
Membres représentatifs des intérêts familiaux			
effectif		suppléant	
nom	Organisation	nom	organisation
Delphine Chabbert	Ligue familles asbl	François Bertrand	Ligue familles asbl
Ann Isebaert VICE- PRESIDENTE	Gezinsbond vzw	Luc Wouters	Gezinsbond vzw

Un représentant par région de l'association régionale de défense des usagers de transport en commun			
effectif		suppléant	
nom	Organisation	nom	organisation
Daniel Bastin	ACTP asbl	Serdane Baudhuin	ACTP asbl
Bernard De Coster	GEBOV-GUTIB asbl	Franck Van Thillo	Mobiliteitsraad van Vlaanderen-MORA
Rudy De Ceunynck	TreinTramBus.be vzw	Delphine Grandsart	TreinTramBus.be vzw
Firmin Criel	Reizigersbond vzw	Adelheid Byttebier	Reizigersbond vzw

membres des organisations environnementales			
effectif		suppléant	
nom	Organisation	nom	organisation
Juliette Walckiers	Inter- Environnement Wallonie	Céline Tellier	Inter- Environnement Wallonie
Willy Smeulders	Bond Beter Leefmilieu	Evelien Marlier	Bond Beter Leefmilieu

un membre des organisations représentant les commerçants			
effectif		suppléant	
nom	Organisation	nom	organisation

Sofie Brutsaert ADJOINTE DU BUREAU	Comeos	Charles Petit	Comeos
--	--------	---------------	--------

un membre des organisations de consommateurs			
effectif		suppléant	
nom	Organisation	nom	organisation
Gianni Tabbone	Navetteurs.be asbl	Catherine Gérard	Navetteurs.be asbl

- **3 membres désignés par les organisations représentatives des travailleurs.**

3 membres désignés par les organisations représentatives des travailleurs			
effectif		suppléant	
nom	Organisation	nom	organisation
Koen De Mey	CSC	Philippe Cornelis	CSC
Sébastien Storme ADJOINT DU BUREAU	FGTB	Jean-Pierre Goossens	ABVV
Martien Van Oyen	ACLVB	Maarten boghaert	ACLVB

- **3 membres représentatifs des acteurs économiques.**

3 membres représentatifs des acteurs économiques			
effectif		suppléant	
nom	Organisation	nom	organisation
Anneleen Bettens	FEB - VBO	Van Der Maren Olivier	FEB - VBO
Vincent Campeol	BECI – Kamer van Koophandel Brussel	Van Gulck Wouter	Federatie van Belgische Kamers van Koophandel
Vancompennolle Mia	UNIZO	Gilles Vandorpe	UNIZO

- **3 membres des associations régionales représentatives des villes et communes**

3 membres des associations régionales représentatives des villes et communes
--

effectif		suppléant	
nom	Organisation	nom	organisation
Gwenaël Delaite	UVCW	Tom De Schutter	UVCW
Erik Caelen	AVCB	Barabara Decupere	AVCB
Francine De Prins	VVSG	Erwin Debruyne	VVSG

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

1 membre désigné par l'Etat Fédéral			
effectif		suppléant	
nom	Organisation	nom	organisation
Henry-Jean Gathon PRESIDENT	/	Inge Mayeres	/

Annexe 3: Contact avec le Comité

La gestion du Comité est assurée par le SPF Mobilité et Transports.

Secrétariat du Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires
 SPF Mobilité et Transports
 Alain Piette – Attaché
 Casier 5B21
 Rue du Progrès 56
 1210 Bruxelles
 ☎: 02/277.36.60 - Fax: 02/277.40.47
 ✉: alain.piette@mobilite.fgov.be

Merci d'adresser toute correspondance uniquement à cette adresse.

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

- Mr. Henry-Jean GATHON, Président
hj.gathon@ulg.ac.be
- Mme. Ann ISEBAERT, Vice-présidente
annisebaert@hotmail.com
- Mr. Sébastien STORME, Membre adjoint au Bureau
sebastien.storme@fgtb.be
- Mme. Sofie BRUTSAERT, Membre adjointe au Bureau
sbr@vbo-feb.be