RAPPORT D'ACTIVITES 2016



Collection SNCB – Train World Heritage

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 1er janvier 2016, et le 31 décembre 2016.
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 2016
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 18
1.5 Les réunions plénières 21
1.6 Entrevues avec les instances gouvernementales 22
1.7 Entrevues avec les entreprises ferroviaires et divers 23

Partie 2: Les avis de 2016
2.1 Liste des avis approuvés 27
2.2 Les avis approuvés en 2016 28
2.3 Suivi des avis 84

Annexes
1 Liste des avis émis depuis 1996 88
2 Liste des membres du Comité 96
3 Contact avec le Comité 99
4 Présentation du 20 janvier 2016 à la Chambre des Représentants 100

Avant-propos

L'année ferroviaire 2016 a été particulièrement chargée. Elaboration du Plan de transport 2017, rédaction des Contrats de gestion, préparation des Plans pluriannuels d'investissement (PPI), adaptations tarifaires sont autant de dossiers qui ont mobilisés les Autorités et les gestionnaires des chemins de fer et qui ont retenu l'attention du Comité. Celui-ci a donc travaillé à plein régime. D'abord pour étudier ces dossiers cruciaux pour l'avenir puis ensuite pour émettre des avis cohérents et motivés à leur sujet, avec pour objectif la poursuite de l'intérêt de l'ensemble des voyageurs et la recherche d'une mobilité plus durable. De par sa composition légale, le Comité vise à exprimer l'avis consensuel des usagers du rail dans toute leur diversité dans les domaines qui les concernent au premier chef.

Dans son avis 16/01 « Plan de transport 2017 de la SNCB », le Comité a formulé ses recommandations sur ce dossier. Le Comité insiste en particulier sur trois objectifs : améliorer la vitesse commerciale des trains, généraliser l'application de normes en matière d'amplitude et de fréquence des dessertes et adopter une articulation des horaires selon le principe des nœuds de correspondances. Lors de la mise en application du plan de transport 2014, la SNCB a augmenté le nombre de trains sur certaines relations, principalement à destination et en provenance de Bruxelles-National-Aéroport. Mais elle a aussi réduit l'amplitude journalière et la fréquence de la desserte de plusieurs tronçons de lignes, avec des conséquences négatives sur le nombre de voyageurs qui fréquentent les gares concernées. Dans son avis, le Comité souligne aussi les effets pervers qui résultent souvent de la suppression de premiers et de derniers trains de la journée parce qu'ils sont « faiblement » occupés. Dans ce contexte, le Comité a été invité à trois reprises par la SNCB à des réunions ayant pour ordre du jour les principes et les objectifs du plan, les demandes reçues par la SNCB des différents « stakeholders » et l'évaluation de leur faisabilité, ainsi que l'avancement de la préparation de ce plan.

Avec son avis 16/02, le Comité a émis d'initiative ses recommandations pour les nouveaux Contrats de gestion entre l'Etat et la SNCB, d'une part, et l'Etat et Infrabel, d'autre part. Cet avis est articulé autour des thèmes suivants : l'offre, la ponctualité, l'efficience, la satisfaction des voyageurs et la responsabilité sociétale.

Dans la foulée de son avis sur les Contrats de gestion et après avoir analysé le dossier avec rigueur et objectivité, le Comité s'est exprimé sur la « Redevance d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire pour les trains de voyageurs du service intérieur » (avis 16/03). Le Comité recommande que la redevance d'utilisation de l'infrastructure due par la SNCB pour les trains de voyageurs du service intérieur ne dépasse pas le coût directement imputable à ceux-ci au sens de la Directive 2012/34/UE et du Règlement d'exécution (UE) 2015/909, et qu'en compensation une partie de la dotation d'exploitation de l'Etat versée actuellement à la SNCB soit transférée à Infrabel, de manière à assurer un financement adéquat de l'infrastructure. Pour éviter que la dette d'Infrabel soit consolidée avec celle de l'Etat, le Comité recommande aussi que la dotation d'exploitation versée par l'Etat à Infrabel comporte une partie variable en fonction du nombre de trains-km circulant sur le réseau.

L'avis 16/04 « Plans pluriannuels d'investissement SNCB et Infrabel » porte sur les investissements qui concernent le transport intérieur de voyageurs et comprend des recommandations générales en matière d'investissements ferroviaires et des recommandations concrètes pour l'élaboration des PPI 2016-2020. Cet avis est structuré en trois points : l'élaboration, le suivi et l'évaluation des PPI, les objectifs et principes de ceux-ci ainsi que leurs principaux postes : maintien de capacité, matériel roulant, gares et points d'arrêt, sécurité, extension de capacité. Dans les choix à opérer par les Autorités, le Comité recommande particulièrement de privilégier les investissements nécessaires à la sécurité, au maintien de capacité, à l'efficience du système ferroviaire et à l'amélioration de la ponctualité des trains. Enfin, dans son avis 16/05, le Comité s'est prononcé sur les adaptations tarifaires prévues au 1er février 2017.

Trois rencontres entre, d'une part, des responsables de la SNCB, d'Infrabel, du SPF Mobilité et Transports et de collaborateurs du Ministre Bellot et, d'autre part, une délégation du Comité, ont été organisées à l'initiative du Ministre les 1er juin, 7 et 13 juillet afin d'échanger sur les avis relatifs aux Contrats de gestion, à la redevance infrastructure et aux PPI. En outre, le 27 septembre, Monsieur le Ministre Bellot a rendu visite au Comité réuni en assemblée plénière en vue de présenter sa politique en matière de transport et de mobilité puis d'échanger avec les membres du Comité.

Henry-Jean Gathon
Président

Partie 1
Le Rapport d'activités 2016

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 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. 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 2016, une

demande d'avis a été formulée par une entreprise fournissant des services de transport ferroviaires de voyageurs faisant l'objet de missions de service public, la SNCB. Cette demande d'avis concernait les augmentations tarifaires annuelles d'application au 1er février 2017. Notons qu'aucune demande d'avis n'a été formulée par le Ministre dont relèvent ces entreprises publiques.

Durant l'année 2016, le Comité a émis 6 avis. Les avis émis concernaient les thématiques suivantes :

- Plan de transport 2017 de la SNCB ;
- Contrats de gestion entre l'Etat, la SNCB et Infrabel ;
- Redevance d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire pour les trains de voyageurs du service intérieur ;
- Plans pluriannuels d'investissement SNCB et Infrabel ;
- Augmentations tarifaires au 1er février 2017.

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 règlement d'ordre intérieur, 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.

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.

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 durant l'année 2016 avec Infrabel et SNCB pour l'obtention de ces informations.

9 Relations entre le groupe SNCB et le CCVF

Le Contrat de Gestion de la SNCB en vigueur en 2016 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 durant l'année 2016 le Comité a eu l'occasion de conclure avec la SNCB, un protocole de collaboration qui fixe les modalités de collaboration entre les deux entités. Ce dernier a été approuvé par le Ministre qui a la régulation du transport ferroviaire.

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

11 Participation à la première réunion du groupe de travail relatif au plan de transport 2017 de la SNCB
12 Réunion du Bureau
20 Invitation de la Chambre des représentants de Belgique pour une discussion de la vision stratégique du rail
21 Participation à la deuxième réunion du groupe de travail relatif au plan de transport 2017 de la SNCB
29 Table ronde organisée par Infrabel

Février

16 Participation à la première réunion du groupe de travail relatif aux contrats de gestion entre l'Etat, la SNCB et Infrabel
23 Réunion du Bureau

Mars

01 Réunion à la SNCB – Plan de transport 2017
01 Participation à la deuxième réunion du groupe de travail relatif aux contrats de gestion entre l'Etat, la SNCB et Infrabel
15 Participation à la troisième réunion du groupe de travail relatif aux contrats de gestion entre l'Etat, la SNCB et Infrabel
18 Table ronde organisée par Infrabel
30 Réunion du Bureau

Avril

13 Participation à la quatrième réunion du groupe de travail relatif aux contrats de gestion entre l'Etat, la SNCB et Infrabel

Mai

9 Participation à la première réunion du groupe de travail relatif au plan pluriannuel d'investissement
17 Réunion du Bureau

Juin

1 Réunion avec le Cabinet de Monsieur François Bellot, Ministre de la Mobilité – Discussion concernant l'avis relatif aux contrats de gestion entre l'Etat, la SNCB et Infrabel
2 Participation à la deuxième réunion du groupe de travail relatif au plan pluriannuel d'investissement

7 Participation à la troisième réunion du groupe de travail relatif au plan pluriannuel d'investissement
14 Participation à la quatrième réunion du groupe de travail relatif au plan pluriannuel d'investissement
16 Participation à la cinquième réunion du groupe de travail relatif au plan pluriannuel d'investissement
17 Table ronde organisée par Infrabel
21 Réunion du Bureau

Juillet

7 Réunion avec le Cabinet de Monsieur François Bellot, Ministre de la Mobilité – Discussion concernant l'avis relatif aux contrats de gestion entre l'Etat, la SNCB et Infrabel et l'avis relatif à la redevance d'infrastructure
13 Réunion avec le Cabinet de Monsieur François Bellot, Ministre de la Mobilité – Discussion concernant l'avis relatif à la redevance d'infrastructure et l'avis concernant le plan pluriannuel d'investissement
28 Réunion à la SNCB – Nouvelles conditions générales de transport

Aout

24 Réunion à la SNCB – Plan de transport 2017
24 Participation à la première réunion du groupe de travail relatif aux amendes administratives

Septembre

7 Réunion à la SNCB – Discussion avec le service juridique concernant la problématique des amendes administratives
12 Réunion du Bureau

Octobre

18 Réunion avec les membres du groupe PS de la Chambre des représentants de Belgique
18 Participation à la première réunion du groupe de travail relatif aux augmentations tarifaires du 1er février 2017

Novembre

8 Participation à la deuxième réunion du groupe de travail relatif aux amendes administratives
16 Réunion à la SNCB – Plan de transport 2017
24 Réunion à la SNCB – Nouvelles conditions générales de transport
24 Réunion à la SNCB – Visite du « laboratoire » - Expérience clients
29 Réunion du Bureau

Décembre

1 Participation à la première réunion du groupe de travail relatif à la vision long terme du rail
12 Réunion à la SNCB – Nouvelles conditions générales de transport
13 Participation à la deuxième réunion du groupe de travail relatif à la vision long terme du rail
22 Réunion à la SNCB – Stratégies de communication aux voyageurs

1.4 Les réunions de bureau

12 janvier 2016

- Préparation de l'audition au Parlement concernant « la vision stratégique du rail » du 20 janvier 2016 :

  - ✓ Lecture du projet de présentation réalisé par Monsieur Gathon, Président du Comité sur base des inputs reçus des membres du Comité.
  - ✓ Définition d'une ligne directrice des débats afin de renvoyer vers l'ensemble du Comité les matières sensibles (One Man Car, Diminution des dotations, Service minimum,...).

- Approbation par le Bureau du projet de compte rendu de la réunion plénière du 15 décembre 2015

- Etat des lieux concernant les groupes de travail définis lors de la réunion du 15 décembre 2015 :
  - ✓ Lancement du groupe de travail sur le plan de transport.
  - ✓ Possibilité d'émettre un avis avec la séance plénière du 15 mars 2016 en demandant validation d'un avis par e-mail.

23 février 2016

- Etat des lieux concernant le groupe de travail sur le contrat de gestion SNCB:
  - ✓ Première réunion du groupe de travail le 16 février 2016. Une nouvelle réunion est programmée le 1er mars 2016.
  - ✓ Volonté si possible de terminer le projet d'avis afin de le soumettre à l'approbation lors de la réunion plénière du 15 mars 2016.

- Préparation et validation d'un communique de presse par le Bureau du Comité :
  - ✓ Communiqué de presse faisant suite à la parution dans la presse d'informations relatives au futur contrat de gestion.

- ✓ Décision d'envoyer rapidement le Comité de presse à la presse, à la Ministre de la Mobilité, à la Commission infrastructure de la Chambre, aux membres du Comité.

- Définition de l'ordre du jour de la réunion plénière du Comité du 15 mars 2016.

- Réponse reçue de la SNCB concernant l'avis 2015-01 lié à l'acquisition par la SNCB de nouvelles voitures de type « M7 » :
  - ✓ Proposition de demander à la SNCB la désignation d'un expert en vue d'expliquer aux membres du Comité la réponse à l'avis.
  - ✓ Point mis à l'ordre du jour de la réunion plénière du 15 mars 2016.

- Réalisation du rapport annuel d'activités 2015 du Comité :
  - ✓ Définition de la procédure pour la réalisation du rapport.

30 mars 2016

- Avis 2016-02 : « Contrats de gestion » :
  - ✓ Décision d'envoi du texte en traduction ;
  - ✓ Définition des modalités suivantes en vue de l'adoption de l'avis (organisation de la séance plénière, discussion des remarques, modalités de réception des commentaires des membres du Comité,…).

- Etat des lieux concernant le protocole de collaboration entre le Comité et la SNCB :
  - ✓ Réception d'un projet de protocole par Monsieur Gathon, Président du Comité ;
  - ✓ Décision de rencontrer prochainement la SNCB (réunion non formelle) afin de discuter du projet de protocole.

- Rapport annuel d'activités du Comité pour l'année 2015 :
  - ✓ Approbation du projet de rapport annuel réalisé par le Secrétariat ;
  - ✓ Décision d'envoi du projet en traduction.

- Retour concernant la table ronde des Stakeholders organisée par SNCB Et Infrabel.

17 mai 2016

- Etat des lieux concernant le groupe de travail sur le plan pluriannuel d'investissement de la SNCB :
  - ✓ Première réunion du groupe de travail le 9 mai 2016. Une nouvelle réunion est programmée le 2 juin 2016 ;
  - ✓ Décision de postposer la réunion plénière du Comité prévue le 14 juin 2016 au 5 juillet 2016 afin de pouvoir approuver l'avis.

- Protocole de collaboration – SNCB :
  - ✓ Discussion suite à une rencontre organisée avec la SNCB concernant un premier projet de protocole ;

- ✓ Attente d'un retour de la SNCB suite aux discussions tenues en réunion.

- Rapport annuel d'activités du Comité pour l'année 2015 :
  - ✓ Approbation du projet de rapport tant la version FR, que NL ;
  - ✓ Décision d'envoi du rapport aux destinataires des avis du Comité et impression d'un nombre minimum du rapport.

- Définition d'un projet d'ordre du jour provisoire de la réunion plénière du Comité qui se déroulera le 5 juillet 2016.

21 juin 2016

- Etat des lieux concernant le groupe de travail sur le plan pluriannuel d'investissement de la SNCB :
  - ✓ Fin des travaux du groupe de travail ;

- Protocole de collaboration – SNCB :
  - ✓ Prise de connaissance du projet de protocole reçu de la part de la SNCB ;

- Définition d'un projet d'ordre du jour définitif de la réunion plénière du Comité qui se déroulera le 5 juillet 2016.

12 septembre 2016

- Préparation de la réunion plénière du 27 septembre 2016 :
  - ✓ Approbation de l'ordre du jour de la réunion plénière ;
  - ✓ Préparation de la venue de Monsieur le Ministre de la Mobilité.

- Discussion sur les amendes administratives :
  - ✓ Bilan de la situation actuelle au sein du Comité concernant la problématique ;
  - ✓ Décision quant à la création d'un groupe de travail.

- Discussion sur les prochains travaux du Comité :
  - ✓ Plan pluriannuel d'investissement – Vision long terme
  - ✓ Accessibilité
  - ✓ Problématique PNR (listing des passagers pour le transport international de voyageurs ferroviaires)

- Etat des lieux concernant le protocole de collaboration entre le Comité et la SNCB :
  - ✓ Réception du projet de protocole de collaboration validé par le Comité de direction de la SNCB ;

29 novembre 2016

- Préparation de la réunion plénière du 13 décembre 2016 :
  - ✓ Approbation de l'ordre du jour de la réunion plénière ;
  - ✓ Approbation des autres points importants qui seront discutés en séance plénière.

- Etat des lieux concernant les travaux du groupe de travail – Augmentations tarifaires au 1er février 2017 :
  - ✓ Retour d'expérience de Monsieur Sébastien Storme, Membre du Bureau et Coordinateur du groupe de travail quant au fonctionnement de ce groupe de travail ;

- Etat des lieux concernant les travaux du groupe de travail – Amendes administratives :
  - ✓ Explication de la procédure de réalisation du projet d'avis par Monsieur Gathon, Président du Comité et Coordinateur du groupe de travail ;
  - ✓ Résumé des lignes directrices du projet d'avis
  - ✓ Prise de décision quant aux difficultés de pouvoir parvenir un avis par consensus concernant cette problématique.

- Réflexion quant aux grands travaux du Comité pour l'année 2017 :
  - ✓ Réalisation de l'avis relatif à la vision long terme du rail ;
  - ✓ Suivi de la réalisation du plan de transport et du contrat de gestion;
  - ✓ …

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.

15 mars 2016

- Explications par la SNCB de la réponse à l'avis 2015-01 : Nouvelles voitures M7 ;
- Approbation du compte rendu de la réunion plénière du 15 décembre 2015 ;
- Présentation du Conseil Central de l'Economie (CCE) ;
- Activités du Bureau depuis la réunion plénière du 15 décembre 2015 ;
- Approbation de l'avis 2016-02 : Contrat de gestion (sous réserve de finalisation de l'avis par le groupe de travail).

21 avril 2016 (séance exceptionnelle)

- Approbation de l'avis 2016-02 : Contrat de gestion.

5 juillet 2016

- Présentation des nouveaux membres du Comité ;

- Approbation du compte rendu de la réunion plénière du 15 mars 2016 ;
- Approbation de l'avis 2016-04 : Plans Pluriannuels d'investissement SNCB et Infrabel ;
- Présentation du Service de Médiation pour les Voyageurs Ferroviaires.

27 septembre 2016

- Approbation du compte rendu de la séance plénière du mardi 5 juillet 2016 ;
- Présence de Monsieur François BELLOT, Ministre de la Mobilité en vue d'expliquer sa politique aux membres et échanges avec les membres ;
- Création d'un groupe de travail sur la thématique « Amendes administratives » ;
- Création d'un groupe de travail sur la thématique « Plan pluriannuel d'investissement – Vision à long terme »
- Création d'un groupe de travail sur la thématique « Adaptations tarifaires annuelles à partir du 01/02/2017 ».

13 décembre 2016

- Approbation du compte rendu de la séance plénière du mardi 27 septembre 2016 ;
- Amendes administratives – Etat des lieux concernant la problématique – Synthèse des travaux du Comité ;
- Retour sur l'avis 2016-05 – Augmentations tarifaires au 1er février 2017 – conclusions générales – Présentation de Monsieur Sébastien Storme, Coordinateur ;
- Etat des lieux concernant les travaux du groupe de travail – « Vision long terme » - Présentation de Madame Céline Tellier, Coordinatrice ;
- Etat des lieux concernant le suivi de l'élaboration du plan de transport 2017 – Résumé de Monsieur Willy Smeulders ;
- Perspectives pour l'année 2017 – Travaux futurs du comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires.

1.6 Entrevue avec les instances gouvernementales

Le 20 janvier 2016, le Comité était convié par la Chambre des représentants de Belgique afin de discuter de la vision stratégique du rail.

Le Comité a également été reçu à plusieurs reprises durant l'année 2016 par le Cabinet de Monsieur François Bellot, Ministre de la Mobilité en vue d'échanger sur les avis émis par le Comité. Ces réunions se sont notamment tenues le 1er juin 2016 ainsi que les 7 et 13 juillet 2016. Les entrevues étaient principalement organisées afin de discuter des avis relatifs aux contrats de gestion ainsi que des plans pluriannuels d'investissement.

Enfin, en date du 18 octobre 2016, le Comité a été reçu par le groupe PS de la Commission de l'Infrastructure de la Chambre des représentants de Belgique. Durant cette réunion, un échange est également intervenu concernant les divers travaux menés par le Comité.

1.7 Entrevues avec les entreprises ferroviaires et divers

29 janvier 2016

- Table ronde organisée par Infrabel :
  - ✓ Redevances d'infrastructure ;
  - ✓ Communication de crise ;
  - ✓ Sécurité sur le réseau ferroviaire.

1 mars 2016

- Réunion SNCB – Plan de transport 2017 :
  - ✓ Présentation de l'avancement des travaux liés à la réalisation du plan de transport 2017 ;
  - ✓ Confirmation de l'agenda des consultations programmées pour les Stakeholders.

18 mars 2016

- Table ronde organisée par Infrabel et la SNCB :
  - ✓ Ponctualité ;
  - ✓ Sécurité.

17 juin 2016

- Table ronde organisée par Infrabel :
  - ✓ La politique CSR d'Infrabel ;
  - ✓ La rénovation des tunnels ;
  - ✓ Point d'info sur la stratégie de communication « suicides sur le réseau ».

28 juillet 2016

- Réunion SNCB – Nouvelles conditions générales de transport :
  - ✓ Présentation des nouvelles conditions générales de transport instaurées par la SNCB et qui concernent les voyageurs ferroviaires ;

24 aout 2016

- Réunion SNCB – Plan de transport 2017 :
  - ✓ Présentation de l'avancement des travaux liés à la réalisation du plan de transport 2017 ;

7 septembre 2016

- Réunion SNCB – Amendes administratives :
  - ✓ Rencontre avec le service juridique de la SNCB afin de discuter de la problématique des amendes administratives ;

16 novembre 2016

- Réunion SNCB – Plan de transport 2017 :
  - ✓ Présentation de l'avancement des travaux liés à la réalisation du plan de transport 2017 ;

24 novembre 2016

- Réunion SNCB – Nouvelles conditions générales de transport (complément de la rencontre organisée le 28 juillet 2016) :
  - ✓ Présentation des nouvelles conditions générales de transport instaurées par la SNCB et qui concernent les voyageurs ferroviaires ;
  - ✓ Visite du « laboratoire » en vue de prendre connaissance des mécanismes mis en place par la SNCB pour tenir compte des besoins des voyageurs.

12 décembre 2016

- Réunion SNCB – Nouvelles conditions générales de transport :
  - ✓ Continuité de la présentation et discussion des nouvelles conditions générales de transport instaurées par la SNCB et qui concernent les voyageurs ferroviaires ;

22 décembre 2016

- Réunion SNCB – Stratégies de communication aux voyageurs :
  - ✓ Présentation de la stratégie de communication aux voyageurs aux stakeholders par la SNCB ;

Partie 2
Les avis de 2016

2.1 Liste des avis approuvés

Avis 2016	
1	Plan de transport 2017 de la SNCB
2	Contrats de gestion entre l'Etat, la SNCB et Infrabel
3	Redevance d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire pour les trains de voyageurs du service intérieur
4	Plans pluriannuels d'investissement SNCB et Infrabel
5	Augmentations tarifaires au 1er février 2017

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

En 2016, le Comité a eu l'occasion de s'attarder sur des thématiques importantes telles que:

- L'offre de transport ;
- La qualité du service offert aux voyageurs ;
- Les tarifs du transport des voyageurs ferroviaires.

2.2 Les avis approuvés en 2016

Avis 16/01
Plan de transport 2017 de la SNCB

1. Cadre général et facteurs externes

1.1. Contexte sociétal

La mobilité est essentielle dans l'organisation actuelle de notre société. Mais les besoins croissants des déplacements de personnes et de biens qui en résultent, génèrent également des effets négatifs pour les individus directement concernés et pour l'ensemble de la collectivité (voir annexe, point 1). Dans ces domaines, le rail possède des avantages comparatifs importants et offre des alternatives par rapport aux transports routiers et aériens qui, entre autres, provoquent d'importantes émissions de gaz à effet de serre.
La Cop 21 (21e Conférence des Parties sur le climat) qui s'est tenue à Paris du 30 novembre au 12 décembre 2015, a conclu un accord universel et contraignant pour lutter efficacement contre le dérèglement climatique, notamment par la réduction des émissions de gaz à effet de serre.
Avec le soutien du gouvernement fédéral, la SNCB doit inscrire son plan de transport dans le cadre des grands enjeux sociétaux. Grâce au développement et à l'utilisation plus intensive du chemin de fer, elle contribuera à relever les défis d'aujourd'hui et de demain et aidera à assurer notre avenir et celui des générations suivantes.

1.2. Possibilités de croissance

Dans la majorité des pays européens, l'utilisation du train est en augmentation. Dans plusieurs d'entre eux, elle est aussi supérieure à celle constatée en Belgique. Par exemple, en 2014 le nombre moyen de voyages en train par habitant était de 52,3 pour les CFF (qui ne sont pas la seule entreprise ferroviaire en Suisse !) et de 27,8 pour les OeBB (Autriche), contre 21,0 pour la SNCB.
L'exemple des CFF mérite d'être souligné : de 2004 à 2014, ils ont augmenté le nombre de trains-km de 32% et, sur la même période, le nombre de voyageurs-km a crû de 45% (source : les CFF, faits et chiffres 2014). A noter qu'après la mise en application du plan de transport 1998 de la SNCB (celui-ci comportait une augmentation de 8% des trains-km), le nombre de voyageurs-km en service intérieur a augmenté de 34% de 1998 à 2005, soit nettement plus que les trains-km.

1.3. Problématique de la redevance infrastructure

La redevance infrastructure acquittée en 2014 par la SNCB à Infrabel pour ses trains de voyageurs est très élevée : en moyenne 7,9 €/train-km productif. En revanche, la redevance infrastructure perçue en 2014 par ProRail (Pays-Bas) pour les trains de voyageurs (NS et autres opérateurs) s'élève en moyenne à 1,7 €/train-km, soit environ 5 fois moins (voir annexe, point 2).
Pour que la SNCB puisse développer son plan de transport 2017 (et y apporter ultérieurement des améliorations) à des coûts raisonnables, il est indispensable de diminuer fortement le montant de la redevance infrastructure relatif à la circulation des trains du service intérieur. Dans ce but, le soutien du gouvernement fédéral est nécessaire puisque l'article 46 de la Loi du 30 août 2013 portant le code ferroviaire stipule : « Le Roi détermine, par un arrêté délibéré en Conseil des ministres,…, les

règles de calcul et les modalités de payement des redevances d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire. Il peut également, … , définir les règles de tarification spécifiques. ».

1.4. Paix sociale

La paix sociale est indispensable pour accroitre la clientèle. Elle nécessite l'engagement de toutes les parties directement concernées : personnel, direction, syndicats et gouvernement fédéral.
La santé financière et le volume de l'emploi de toute entreprise sont étroitement liés au développement de ses activités, à l'efficience de ses processus de production, à la qualité de ses prestations et à la satisfaction de sa clientèle. L'exemple des CFF montre qu'un haut niveau de qualité et de productivité est bénéfique à tout point de vue et a également permis d'augmenter le nombre d'emplois de 15,4% en 10 ans (28.351 ETP en 2004 et 32.730 ETP en 2014).

1.5. Image du Groupe SNCB

Au cours des dernières années, l'image des sociétés du groupe SNCB a sérieusement été écornée.
Redonner une image positive des chemins de fer en Belgique est nécessaire pour (re)gagner la confiance de la clientèle et assurer le succès du plan de transport**. La SNCB et Infrabel doivent résolument se positionner dans les grands enjeux sociétaux et mieux mettre en valeur leurs réalisations et les avantages du rail pour la collectivité.**
Dans le cadre de l'élaboration du plan de transport 2017 et de ses adaptations ultérieures, le Comité encourage la SNCB dans sa décision de se concerter davantage et en amont avec les parties prenantes et en particulier avec les associations des clients du rail (dont le Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires), les opérateurs régionaux de transport et les acteurs locaux (écoles et pôles générateurs de déplacements).

2. Principes pour l'élaboration du plan de transport

Le plan de transport 2017 de la SNCB et ses adaptations ultérieures doivent répondre à l'ambition de poursuivre l'accroissement du nombre de voyageurs en service intérieur constaté depuis 1998 à (+ 70% jusque 2014), ce qui implique une augmentation quantitative et qualitative de l'offre.
Le Comité recommande aussi à la SNCB d'inscrire le plan de transport 2017 et les plans de transport suivants dans le cadre d'une vision à long terme de la mobilité, traduite, pour les transports publics, en un concept d'exploitation long terme (2030-2040) fondé sur le cadencement en réseau et sur des gares organisées en nœuds de correspondances et de transferts intermodaux (où notamment les arrivées et départs des trains, autobus et tramways sont regroupés dans des plages horaires de « rendez-vous »). Ce concept d'exploitation appliqué en Suisse, devra faire l'objet d'une large concertation, en particulier avec les sociétés régionales de transport, et aidera à déterminer les besoins d'investissements dans le matériel roulant et dans l'infrastructure.

2.1. Vitesse commerciale des trains

L'amélioration de la vitesse commerciale des trains doit constituer un objectif important du plan de transport 2017. Elle est essentielle pour attirer de nouveaux clients vers le rail. Les investissements réalisés ces 20 dernières années dans le matériel roulant et dans

l'infrastructure pour accroitre les performances du système ferroviaire, doivent être valorisés.
L'évolution des temps de parcours sur plusieurs lignes et l'allongement des arrêts en gare, entre autres, avant la réalisation d'importants investissements dans l'infrastructure et après leur achèvement (par exemple, sur les lignes 36 Bruxelles-Louvain-Liège et 96 Bruxelles-Mons, avant 1995 et après 2005), soulèvent de sérieuses interrogations. Sur certaines relations IC, les temps de trajets ont aussi été augmentés de bout en bout par l'ajout d'arrêts supplémentaires (sur Bruxelles-Midi – Tournai et le week-end sur Bruxelles-Nord – Anvers-Central, par exemple). La disparition de la qualification « IR-trains interrégionaux » lors de l'application du plan de transport 2014 a dégradé la lisibilité de l'offre : plusieurs services de trains actuellement qualifiés de « IC-trains intercités » s'arrêtent dans (presque) toutes les gares.
Dans ces domaines, le plan de transport 2017 doit apporter des réponses adéquates et probantes. Le Comité recommande de:

- **Valoriser les investissements réalisés dans le matériel roulant et l'infrastructure pour augmenter la vitesse commerciale des trains.**
- **Accroitre la vitesse commerciale de certains services IC en supprimant leurs arrêts dans 1 ou 2 gares intermédiaires (ou plus, le cas échéant) les moins fréquentées, lorsque la desserte de celles-ci est assurée au moins une fois chaque heure et dans chaque sens par d'autres trains sur (quasiment) les mêmes relations.**
- **Réintroduire la qualification « IR » pour les trains intervilles dont les arrêts intermédiaires sont plus fréquents.**

2.2. Impact des grands travaux d'infrastructure

Dans le cadre des travaux de modernisation de la ligne 161 qui ont débuté en 2006, la durée du trajet des trains IC entre Bruxelles-Luxembourg et Namur avec arrêts à Ottignies et Gembloux, a progressivement augmenté, passant de 38 minutes en 2001, à 44 minutes en 2007 et à 50/51 minutes à partir de décembre 2014, soit une augmentation de 12/13 minutes (dont + 7 minutes entre Bruxelles-Luxembourg et Ottignies et + 5/6 minutes entre Ottignies et Namur). La ponctualité des trains est pourtant restée médiocre en 2015.
De telles situations et les désagréments qui en résultent pour la clientèle ne devraient être que temporaires. La planification et la durée des grands travaux, leur impact sur les temps de parcours et la ponctualité doivent recevoir une attention particulière et les mesures appropriées doivent être prises pour le plan de transport 2017.
Dans ce domaine, le Comité demande :

- **La justification et le nombre de « minutes travaux » dans les horaires en vigueur (janvier 2016) des trains IC circulant sur chacune des lignes concernées par de grands investissements d'infrastructure.**
- **Les dates prévues d'achèvement des travaux et les temps de parcours qui seront d'application à partir de ces dates.**
- **Les mesures transitoires prévues ou possibles en vue de réaliser des gains de temps dès la mise en application du plan de transport 2017 et sans attendre l'achèvement des travaux.**
- **L'impact sur les temps de parcours des grands travaux planifiés après 2017.**

2.3. Ponctualité des trains

Les chemins de fer les plus ponctuels réalisent aussi les meilleures performances en matière de sécurité d'exploitation et du travail ainsi que les meilleurs résultats en termes de fréquentation et de recettes commerciales.
La SNCB et Infrabel doivent renforcer leur collaboration et avoir pour objectif d'atteindre en 2017, un taux de ponctualité (sans neutralisation !) d'au moins 92,5%. Celui-ci fut atteint par la SNCB en 2002-2004 et plusieurs réseaux européens, même densément utilisés, enregistrent actuellement des taux de ponctualité de 94 à 95%. Une bonne ponctualité est aussi indispensable pour assurer les correspondances, principalement vers des destinations dont la fréquence de desserte est de un train par heure ou moins.
La ponctualité dépend de nombreux facteurs, et en particulier d'un facteur directement lié au plan de transport et aux horaires : les roulements du matériel et du personnel de conduite et d'accompagnement des trains. Les horaires et en conséquence les roulements doivent être conçus de manière à permettre des réutilisations optimales en fin de parcours (ni trop longues, ni trop courtes) et un nouveau départ à l'heure prévue dans 98 à 99% des cas. Les temps de réutilisation peuvent varier d'une relation à l'autre, en fonction du type de matériel et du nombre de voitures par train, de la longueur des trajets et des risques de retards en cours de route.

Le Comité demande :

- **Plus de transparence dans la communication des informations relatives à la ponctualité, d'être mieux informé sur la ponctualité des trains par gare, par relation et par ligne, sur le nombre de voyageurs concernés par les retards et de pouvoir consulter les bases de données (train par train et jour par jour, pour des périodes à convenir).**
- **Pour les relations et les lignes sur lesquelles la ponctualité est la moins bonne de façon récurrente, de lui communiquer les mesures déjà prises et prévues, en particulier dans le cadre de la mise en application du plan de transport 2017.**

2.4. Amplitude et fréquence des dessertes

Lors de la mise en application du plan de transport 2014, la SNCB a accru le nombre des trains IC et a augmenté la desserte de Brussels Airport. Mais elle a aussi réduit son offre sur certaines lignes et elle a supprimé des premiers trains du matin et des derniers trains du soir sur de nombreuses relations, réduisant ainsi l'amplitude journalière de leur desserte.
Pour répondre efficacement aux besoins de déplacements et aux demandes de la clientèle, le plan de transport 2017 devra respecter des normes, en termes d'amplitude et de fréquence des services de trains. A titre d'exemple à suivre, beaucoup d'entreprises ferroviaires (CFF, DB, NS,…) offrent un service de trains comportant dans leurs grandes gares de nombreux départs entre 22 et 24/01 heures et de nombreuses arrivées avant 6 heures.
A ce sujet, il convient de se méfier de certains raisonnements vicieux : par exemple, supprimer le dernier (ou le premier) train de la journée parce qu'il est « faiblement » occupé. La conséquence est que les voyageurs concernés (et aussi des voyageurs qui utilisent l'avant-dernier train et qui ne disposent plus d'une solution de rechange en cas de contretemps) abandonneront également le train pour leurs déplacements en sens inverse et probablement aussi pour d'autres déplacements. Dès lors, la perte de voyageurs sera quasi toujours un multiple du nombre de voyageurs du dernier ou du premier train supprimé de la journée. Le même type de raisonnement se rencontre également pour les points d'arrêt à faible fréquentation dont la suppression entraine (généralement) une réduction plus

importante du nombre de voyageurs puisque ceux-ci ont principalement pour destination une grande gare et que le trajet de retour n'est plus possible. C'est la raison principale pour laquelle le plan IC/IR 1984 de la SNCB, qui a notamment entrainé la suppression d'un grand nombre de gares et points d'arrêt, n'a pas induit l'augmentation annoncée du nombre de voyageurs. Dans ces domaines, la prudence s'impose !
Durant les plages horaires de 9 à 16 heures et de 18 à 21 heures (de même que le week-end), la demande de transport pour les déplacements autres qu'entre le domicile et le lieu de travail, a sensiblement augmenté et n'est pas encore suffisamment exploitée par la SNCB.
Lorsque l'environnement est favorable, une des meilleures façons d'améliorer la productivité globale des chemins de fer est d'accroitre la production (et donc le nombre de trains-km) lorsque des moyens sont encore disponibles, et d'augmenter par ce biais l'efficience des facteurs de production mis en œuvre. Principalement, en utilisant du lundi au vendredi et durant toute la journée, une partie des moyens en personnel roulant et matériel affectés aux trains P, afin de renforcer l'offre entre 9 et 16 heures et entre 18 et 21 heures.

Le Comité préconise pour le plan de transport 2017 :

- **En matière d'amplitude, au moins une arrivée avant 6h et au moins un départ après 22 heures dans les grandes villes pour chaque service de trains desservant celles-ci (en principe, les chefs-lieux de province ainsi que Bruxelles, Charleroi et Courtrai).**
- **En matière de fréquence minimale, au moins 1 train par heure et par sens sur chaque relation ; les jours ouvrables au moins 2 trains par heure entre 6 et 9 heures et entre 15 et 19 heures.**
- **Sur les axes principaux desservant les grandes villes, au moins 2 trains S ou L par heure et par sens du lundi au vendredi, entre 9 et 16 heures et entre 18 et 21 heures afin de mieux répondre aux besoins des déplacements autres qu'entre le domicile et le lieu de travail.**
- **Une distinction entre l'offre du samedi et celle du dimanche, les schémas et motifs de déplacements n'étant pas les mêmes.**
- **Pour les relations dont la fréquence de desserte le week-end est actuellement d'un train toutes les deux heures, le passage à une desserte horaire pendant une partie de la journée (du samedi et/ou du dimanche), par exemple entre 10 et 18 heures ou entre 12 et 20 heures.**

Ces normes devront être reprises et précisées dans le contrat de gestion. Des exceptions sont toujours possibles, mais elles doivent être dûment justifiées au cas par cas.

Par ailleurs, le Comité souhaite que la SNCB étudie l'instauration d'une desserte les samedis, dimanches et jours fériés des lignes et points d'arrêt qui ne sont pas actuellement desservis le week-end, en particulier autour des grandes villes.

2.5. Horaires cadencés

L'horaire cadencé avec axe de symétrie 00/30 présente des avantages (en particulier pour la clientèle et pour l'organisation de correspondances) et doit constituer la règle générale. Toutefois, son application stricte et systématique depuis le premier jusqu'au dernier train de la journée et sur toutes les relations, peut aussi entrainer des effets pervers. Elle rend souvent plus difficile et moins efficace, voire dans certains cas impossible, une optimisation des moyens (en personnel et matériel) entre les trains du service de base (IC, (IR), L et S) et les trains de pointe (P). En outre, lorsque sur une même relation plusieurs

compositions et types de matériels coexistent (par exemple Bruxelles – Luxembourg : rames tractées de longueur variable et automotrices), les temps de parcours sont établis sur la base du (des) train(s) le(s) moins rapide(s), avec la conséquence que la majorité des trains voient leur durée de trajet allongée inutilement et parfois de façon significative.
Le décadencement du (des) premier(s) et du (des) dernier(s) train(s) de la journée constitue aussi un moyen d'augmenter l'amplitude journalière de certaines dessertes, sans accroissement (significatif) des coûts.

Dans le cadre de l'élaboration du plan de transport 2017, le Comité recommande d'être attentif à ces considérations et de ne pas hésiter à décadencer certains trains, voire tous les trains de certaines relations sur certaines plages horaires, pour améliorer l'efficience des moyens mis en œuvre et pour accroitre la vitesse commerciale de la majorité des trains d'une même relation.

2.6. Gestion des incidents et mesures de secours

Dans le cadre de l'exécution du plan de transport, la SNCB et Infrabel sont confrontés à des incidents divers et d'ampleurs variables selon l'heure et l'endroit de survenance : train en détresse, bris de caténaire, accident de personne, …
Afin de limiter les conséquences des incidents importants, le « Railway Operations Center » doit disposer de procédures et appliquer des mesures de secours, telles que :

- Mise en œuvre d'un plan HPS (HulpPlan – Plan de Secours) en cas de fortes intempéries, de restrictions de la consommation d'électricité, ... ;
- Train de remplacement en cas de retard important ou de suppression d'un train très fréquenté (mesure utilisée régulièrement par les CFF).
- Définition des trains prioritaires et recours à des itinéraires de déviation en cas d'interruption du trafic, de restriction de capacité (service à voie unique, par exemple).
- Mobilisation de moyens de dépannage pour les trains en détresse.
- Suppression d'un parcours d'extrémité en cas de retard important pour restaurer la ponctualité du parcours suivant.
- Réalisation des correspondances en cas de retards importants, principalement pour les derniers trains de la journée et pour les destinations qui ne sont desservies qu'une fois par heure (ou moins).
- Transport des voyageurs en cas de suppression du ou des derniers trains réguliers de la journée.
- Acheminement des voyageurs à destination de Brussels Airport et concertation avec les autorités aéroportuaires en cas de retards importants ou d'interruption accidentelle du trafic ferroviaire.

Le Comité souhaite connaitre les procédures mises en place pour la gestion des incidents et les mesures de secours prévues, celles-ci faisant partie intégrante de l'exécution du plan de transport.

2.7. Information de la clientèle en temps réel lors d'incidents

En cas d'incidents, les informations fournies actuellement par la SNCB sur son site internet et sur les écrans en gare sont souvent laconiques, incomplètes ou non pertinentes.
En cas d'incident donnant lieu à d'importantes perturbations, le Comité demande que la SNCB informe mieux les voyageurs (dans les trains et les gares, sur son site intranet) et actualise régulièrement ses informations :

- **Localisation exacte, durée probable et nature de l'incident, services des trains concernés et retards estimés.**
- **Mesures prises concernant le service des trains : service à voie unique, trains de remplacement, trains déviés ou (partiellement) supprimés, autobus mis en ligne (de gare X à gare Y),…**
- **Alternatives proposées à la clientèle : report sur d'autres services de trains,…**
- **Fin de l'incident et perturbations résiduelles.**

ANNEXES

1. Contexte sociétal

La mobilité est essentielle dans l'organisation actuelle de notre société. Mais les besoins croissants des déplacements de personnes et de biens qui en résultent, génèrent aussi des effets négatifs et occasionnent des coûts pour les individus directement concernés et pour l'ensemble de la collectivité : utilisation d'espaces publics, congestion des grands axes et des villes, pertes de temps, pollutions et impacts sur la santé, accidents, aggravation du dérèglement climatique par l'émission de gaz à effet de serre,…
Un de ces effets négatifs qui retient de plus en plus l'attention et qui affecte la terre entière, concerne le dérèglement climatique. Celui-ci est en grande partie causé par les activités humaines et notamment par l'émission de **GES** (**G**az à **E**ffet de **S**erre): principalement, le dioxyde de carbone (CO2), le protoxyde d'azote (N2O), le méthane (CH4) et les gaz fluorés. Depuis de nombreuses années, des mesures ont été prises en vue de réduire les émissions de GES. A ce propos, le « Site fédéral belge pour une information fiable sur les changements climatiques » (CLIMAT.BE) mentionne que les émissions des principaux GES en Belgique ont, tous secteurs confondus, diminué de 18,9% entre 1990 et 2013. Seul le secteur du transport (routier, ferroviaire et fluvial) a augmenté ses émissions de GES : +18,7% sur cette période. Sa part dans les émissions totales des GES est passée de 14,2% en 1990 à 20,7% en 2013. Cette augmentation des émissions est due uniquement au transport routier (voyageurs et marchandises) qui est responsable de 97,6% des émissions de GES du secteur.
A noter que :

- bien que la production d'électricité ait augmenté de 35% entre 1990 et 2013, les émissions de GES ont diminué de 32% sur cette période, en raison d'améliorations technologiques, de l'utilisation croissante d'énergie solaire et éolienne, de l'abandon des combustibles solides, de la production combinée électricité/vapeur,…Dans les données fournies par CLIMAT.BE, ces émissions de GES ne sont pas imputées aux secteurs utilisateurs d'électricité mais au secteur 'production d'énergie' ;

- les émissions de GES des secteurs aériens et maritimes ne sont pas prises en considération dans les données sur les émissions de GES fournies par CLIMAT.BE

et dont question ci-dessus. Ces données concernent uniquement les émissions nationales.

2. Problématique de la redevance infrastructure

En 2014, le montant de la redevance infrastructure versée par la SNCB à Infrabel pour ses trains de voyageurs s'élève à 637 mio €. Ce montant représente 94% des redevances infrastructure perçues par Infrabel (677 mio €) pour la totalité du trafic (voyageurs + marchandises) sur son réseau, alors que la proportion des trains-km 'SNCB' est de l'ordre de 86% (environ 83 mio de trains-km, y compris les parcours à vide, sur 96,3 mio). La redevance infrastructure acquittée par la SNCB à Infrabel pour ses trains de voyageurs est donc très élevée : en moyenne 7,9 €/train-km productif (source : rapport annuel SNCB 2014). En revanche, la redevance infrastructure perçue par ProRail (Pays-Bas) en 2014 s'élève en moyenne à 1,7 € par train-km pour les trains de voyageurs (253 mio € pour 145 mio de trains-km, NS et autres opérateurs ; source rapport annuel), soit presque 5 fois moins. A noter que la redevance perçue par Infrabel en 2014 pour l'ensemble des trains ayant circulé sur son réseau, s'élève à 7,0 €/train-km (677 mio € pour 96,34 mio de trains-km effectifs (source : rapport annuel Infrabel). En conséquence, elle serait d'environ 3 €/train-km effectif pour les trains autres que ceux de la SNCB (SNCB-Logistics et autres opérateurs fret, Eurostar,..)

Le niveau actuel de la redevance infrastructure particulièrement élevé pour la SNCB, constitue une des raisons principales pour lesquelles le taux d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire est en Belgique (sensiblement) inférieur à celui constaté dans d'autres pays, en particulier aux Pays-Bas. Il est un frein majeur au développement du plan de transport.

Un examen des parts relatives de la redevance infrastructure et de la dotation de l'Etat (reprises au compte de résultats) montre aussi une différence significative entre Infrabel et ProRail. En 2014, elles étaient les suivantes (pour le nombre total de trains-km voyageurs + marchandises ; source : rapports annuels) :

- Redevance infrastructure : Infrabel 74% (677 mio €, pour 96,34 mio de trains-km effectifs)
  ProRail 25% (262 mio €, pour 156 mio de trains-km) ;
- Dotation Etat : Infrabel 26% (238 mio €)
  ProRail 75% (790 mio €).

Par ailleurs et dans les conditions actuelles, calculer le coût d'un train (ou d'un arrêt de train) n'est généralement pas pertinent, en raison du prix très élevé et artificiel de la redevance infrastructure due par la SNCB et du fait que le personnel roulant et le matériel sont quasi toujours affectés à la réalisation de plusieurs trains sur une même journée.

La problématique de la redevance infrastructure sera approfondie dans l'avis que le Comité formulera prochainement sur le contrat de gestion.

Dans cet avis le Comité transmet ses recommandations pour les nouveaux contrats de gestion entre l'Etat et la SNCB, d'une part, et l'Etat et Infrabel, d'autre part. Cet avis est élaboré sur la base des thèmes suivants, qui doivent dans tous les cas être repris dans les contrats de gestion, en l'occurrence : l'offre, la sécurité, la ponctualité, l'efficience, la satisfaction du voyageur et la responsabilité face à la société.

1. Elaboration et suivi des contrats de gestion

1.1. Contexte

La loi de 1991 définit le contrat de gestion comme étant : « les règles et conditions spéciales selon lesquelles une entreprise publique autonome exerce les missions de service public qui lui sont confiées par la loi, sont arrêtées dans un contrat de gestion conclu entre l'État et l'entreprise publique concernée » (art. 3).
La même loi précise plus loin que « le conseil d'administration de chaque entreprise publique autonome établit chaque année un plan d'entreprise fixant les objectifs et la stratégie à moyen terme de l'entreprise publique.
Les éléments du plan d'entreprise qui concernent l'exécution des tâches de service public sont communiqués pour information à la commission paritaire auprès de l'entreprise publique autonome. Ils sont soumis à l'approbation du ministre dont relève l'entreprise publique pour évaluation en regard des dispositions du contrat de gestion ».
L'accord de gouvernement prévoit un certain nombre d'objectifs clairs (voir annexe 1) concernant la mobilité durable, le contrat de gestion en lui-même et l'offre intégrée de transports publics. Le Comité souligne que la SNCB a un important rôle à jouer au niveau de la réalisation de ces objectifs.
Le gouvernement développe en outre une vision à long terme sur l'évolution budgétaire de la SNCB et d'Infrabel, qui dépasse de loin la durée normale des contrats de gestion et qui reprend une stratégie visant la diminution de la dette. Pour cette raison, des concertations ont lieu entre le gouvernement, la SNCB et Infrabel en vue d'un plan pluriannuel d'investissement (PPI) qui viendrait s'ajouter aux contrats de gestion.
Il est clair que le contrat de gestion et le plan d'investissement pluriannuel sont indissociables. Il faut cependant les moyens budgétaires nécessaires pour permettre à la SNCB et à Infrabel d'exécuter le contrat de gestion. Ces moyens doivent être inscrits dans leurs contrats de gestion respectifs, qui au niveau des investissements sont désormais déterminés également par le PPI.
Avant la préparation d'un nouveau contrat de gestion, le Comité recommande que l'autorité de tutelle définisse précisément les objectifs généraux en matière de mobilité.

1.2. Implication et transparence

Dans une société moderne, il est essentiel de pouvoir s'impliquer et de faire preuve de transparence. Aux Pays-Bas, en Allemagne et en Italie, les associations d'usagers siègent au sein des organes de gestion. Vu le financement public et le caractère de service public du rail, plus de transparence serait la bienvenue. La préparation des nouveaux plans de transport, notamment, devra dorénavant être plus transparente et comporter :

- des conditions préalables pour toute modification des plans de transport, avec notamment une concertation organisée à l'avance avec les stakeholders, dont le

Comité. Ce dernier demande à ce que tous les sujets abordés et toutes les modifications apportées au contrat de gestion lui soient d'abord soumis pour avis ;

- des normes transparentes et objectives, déterminées à l'avance pour l'offre de trains et basées notamment sur des chiffres fondés scientifiquement, des études relatives au potentiel, des questionnaires adressés aux voyageurs et des plans de mobilité ;
- une définition des catégories de train selon des normes précises et compréhensibles pour un large public ;
- une harmonisation optimale des horaires entre la SNCB et les autres sociétés de transports en commun, par le biais d'une concertation préalable ;
- l'accès donné au Comité consultatif à tous les documents et rapports de la SNCB et d'Infrabel qui, en application du Contrat de gestion, doivent être envoyés au SPF Mobilité.

1.3. Suivi & adaptation

Une fois que le contrat de gestion a été établi et approuvé, il doit, conformément à la loi, être évalué chaque année et, le cas échéant, adapté aux modifications des conditions du marché et aux développements techniques. Actuellement, c'est la SNCB et Infrabel elles-mêmes qui assurent la rédaction des projets de contrat de gestion, qu'ils soient nouveaux ou modifiés, et qui les soumettent au Ministre. Cette tâche devra être confiée à un service public indépendant, le SPF Mobilité et Transports, qui effectuera un suivi opérationnel en continu, en collaboration avec la SNCB et Infrabel et qui devra, dans les 2 ans au plus tard, disposer de tous les moyens nécessaires (personnel et moyens matériels) pour pouvoir mener à bien cette tâche.

1.4. Évaluation

Le gouvernement fixe une durée de 6 ans pour les nouveaux contrats de gestion de la SNCB et d'Infrabel. En dehors de l'évaluation finale et des vérifications qui y sont liées, une évaluation intermédiaire mais complète est souhaitable tous les trois ans. Le Comité appuie la volonté que cette évaluation intermédiaire ainsi que l'évaluation finale aillent de pair avec un rapport formel adressé à la Commission Infrastructure de la Chambre.

2. Objectifs des nouveaux contrats de gestion

2.1. Objectifs généraux

Tant la SNCB qu'Infrabel remplissent une tâche de service public. Font partie de la mission de service public :

- le transport intérieur de voyageurs, assuré par des trains du service ordinaire
- le transport eurégional
- la gestion, la maintenance et le développement de l'infrastructure ferroviaire

En tant que prestataires de services publics, la SNCB et Infrabel ont comme mission de continuer à augmenter la part du transport ferroviaire dans les déplacements quotidiens. Ces entreprises doivent avoir l'ambition de persévérer dans l'augmentation du nombre de

voyageurs, qui s'est élevée à 70% entre 1998 et 2014. Cette tendance, cependant, ne peut pas se poursuivre sans une nouvelle augmentation de l'offre, tant au niveau quantitatif que qualificatif. Idéalement, une croissance de 20% du nombre de voyageurs entre 2014 et 2020 serait l'objectif à atteindre, afin de réaliser la croissance prévue de la mobilité et ce, de façon durable, et aussi de renforcer la part du marché du train. Un tel « modal shift » ne peut être mis en place qu'en favorisant au maximum une intermodalité assortie d'un transfert vers le train.

Le Comité recommande à la SNCB de prévoir, dans le cadre d'une vision à long terme du transport public, un concept d'exploitation s'étendant jusqu'aux années 2030-2040 et basé sur le modèle du cadencement en réseau, un système de nœuds de correspondances généralisés, permettant de passer du train au bus ou au tram grâce à un regroupement des départs et arrivées dans des plages horaires « harmonisées ».
Ce concept d'exploitation déjà appliqué en Suisse appelle à une large concertation dans notre pays, notamment entre les sociétés de transport régionales, et à la détermination des besoins d'investissement dans du matériel roulant et de l'infrastructure.

Les nœuds de correspondance doivent être basés sur des besoins réels de transport entre **pôles**, définis à l'aide de critères objectifs : potentiel d'une commune, ville ou agglomération, avec comme données de départ la population actuelle et sa densité, la présence ou non d'industrie et de commerces, ainsi que d'institutions scolaires locales et d'attractions touristiques, etc. Il ne s'agit plus de se limiter aux seules données concernant le nombre actuel de voyageurs et l'infrastructure existante. Dans ce contexte, il faut aussi tenir compte des pôles eurégionaux dans les pays voisins. Les pôles, définis dans le cadre du projet SDER en Wallonie (Schéma de développement de l´espace régional) et de 13 régions de transport en Flandre, constituent le premier pas dans la bonne direction. Une fois que les pôles auront été définis et catégorisés, il faudra vérifier dans quelle mesure les **nœuds de correspondance** déjà existants pourront être maintenus ou devront être améliorés voire déplacés, et dans quelle mesure de nouveaux nœuds de correspondances et de nouvelles connexions ferroviaires seront nécessaires.

Le principe des nœuds de correspondance se justifie prioritairement pour les arrêts et relations bénéficiant de fréquences plus faibles. En effet, l'impact d'une correspondance ratée est d'autant plus pénalisant que la fréquence est faible.

La SNCB doit organiser son offre pas à pas dans les plans de transport à venir en appliquant le système des nœuds de correspondance jusqu'à ce que le système soit généralisé, avec comme principe de base une desserte de toutes les relations à une cadence d'un train par demi-heure à l'horizon 2030, avec des normes sévères pour les premiers et derniers départs/arrivées en fonction de la catégorie de la gare. Les plans de transport successifs doivent être considérés comme des étapes intermédiaires permettant d'atteindre ce but. Les besoins en investissements (matériel et infrastructures) qui découlent du modèle d'exploitation souhaité doivent apparaître dans les plans pluriannuels d'investissement successifs.

Le premier plan de transport à venir (celui de 2017) doit déjà marquer le début de l'introduction de ce nouveau concept. Les plans de transport suivants devront poursuivre sa réalisation.

Le Comité souhaite que le développement de cette vision à long terme de la SNCB soit inscrit dans les objectifs à réaliser pour 2020. Cette vision doit être développée avec tous les acteurs de la mobilité (y compris les acteurs régionaux) et présentée comme l'objectif à atteindre au niveau de la politique.

2.2. Capacité

La capacité est l'une des conditions préalables à la réalisation d'une offre attrayante. La capacité reprend le parc de véhicules, avec les différentes catégories de trains, mais aussi l'infrastructure.

Le Comité recommande ce qui suit :

- une augmentation de la capacité grâce à une augmentation de la disponibilité du matériel roulant, rendue possible par une rénovation et un entretien améliorés de ce matériel. Actuellement, trop de défaillances nuisent à la disponibilité du matériel roulant. Le taux de disponibilité du matériel doit augmenter de 2% au moins par an pendant la durée du contrat de gestion, à compter de l'entrée en vigueur dudit contrat ;
- le monitoring des trains ayant des problèmes de capacité, signalés par les voyageurs et le personnel ferroviaire ;
- l'équipement du futur matériel avec des compteurs de voyageurs automatiques.

Dans cette recherche de la capacité maximale, il ne faut jamais perdre de vue l'accessibilité et le confort pour le voyageur, ce qui signifie en d'autres termes que le matériel doit être adapté en fonction de la durée du trajet et permettre un accès aisé au train.

Le Comité, au niveau de l'infrastructure, demande :

- à Infrabel de créer un registre des actifs (évaluation des différentes caractéristiques du réseau, ligne par ligne, avec une classification de 1 à 5 de l'état de l'infrastructure) afin de permettre une maintenance prédictive du réseau ;
- à Infrabel de proposer une augmentation de la vitesse de référence sur les lignes où c'est réalisable et utile, compte tenu des nœuds de correspondance souhaités. L'utilisation des lignes ou des arrêts ne peut pas être uniquement basée sur le nombre actuel de voyageurs, mais doit faire l'objet d'une étude approfondie, permettant de vérifier entre autres pourquoi la demande potentielle ne se traduit pas en un nombre plus élevé de voyageurs (voir point 2.1).
- La SNCB peut s'opposer à certaines décisions ou mesures prises par le gestionnaire de l'infrastructure si celles-ci risquent de mettre en péril la capacité ou la ponctualité du transport ferroviaire. En cas de litige, c'est l'autorité de régulation compétente qui assure la médiation et qui prend les décisions nécessaires.
- La SNCB peut demander au gestionnaire de l'infrastructure de prendre des mesures en vue d'améliorer à court terme la capacité et la ponctualité du transport ferroviaire. En cas de litige, c'est l'autorité de régulation compétente qui assure la médiation et qui prend les décisions nécessaires ;

- une enquête approfondie portant sur l'introduction des trains interurbains qui permettraient d'éviter la jonction Nord-Midi de Bruxelles, comme par exemple Gand – Louvain via Malines, Anvers – Namur et Anvers – Liège via l'aéroport de Bruxelles National..

2.3. Offre

Dans l'attente d'un concept élaboré de nœuds de correspondance répartis de façon optimale pour répondre aux besoins de transport existants et potentiels entre les différents pôles (voir point 2.1), l'objectif de croissance doit être réalisé par une offre plus grande sur le réseau existant en utilisant les points nodaux déjà disponibles.

2.3.1. Qualification de l'offre de trains

La disparition de la qualification « trains IR interrégionaux » lors de l'application du plan de transport 2014 a nui à la lisibilité de l'offre : certains services de train qui ont actuellement la qualification de « trains IC (Intercity) » s'arrêtent à (presque) toutes les gares.
Pour cette raison, **le Comité recommande à la SNCB** d'établir une hiérarchie claire dans son offre de trains nationaux, en faisant la distinction entre :

- les trains IC reliant les gares principales, ainsi que d'importants nœuds de correspondance. Entre ces gares, les trains roulent sans arrêt ;
- les trains IR reliant également les principales gares mais s'arrêtant aussi à un certain nombre d'autres gares, comme par exemple des points nodaux de moindre importance desservis par d'autres moyens de transport public, sans pour autant s'arrêter à toutes les gares ;
- les trains L s'arrêtant partout ;
- les trains S mis en service sur les réseaux S dans les grandes agglomérations et autour d'elles, impliquant un grand nombre d'arrêts et une fréquence élevée ;
- les trains P qui sont des trains supplémentaires mis en service durant les heures de pointe et qui s'arrêtent non seulement aux gares principales, mais aussi aux gares qui connaissent un afflux important aux heures de pointe (écoliers, navetteurs, etc.) ;
- les trains T, qui sont des trains supplémentaires mis en service pendant les périodes touristiques pour transporter les passagers supplémentaires ;
- les trains X, qui sont des trains supplémentaires mis en service lors de grands événements ou manifestations, ou en cas de suppression de trains réguliers.

Un train déterminé, sur son parcours, peut effectuer des services IC ou IR successifs, pour autant que les trajets partiels soient signalés comme trains distincts, avec la mention supplémentaire « continue comme IR (ou IC) de la gare X à la gare Y » ou vice versa. Un prolongement de trajets L ou S est également possible, tout comme celui de trains IC/IR par l'ajout d'un trajet comme train P aux heures de pointe. À terme cependant, il conviendra de se conformer strictement à la distinction entre les différentes catégories.

2.3.2. Amplitude et fréquence

Le Comité recommande que l'offre de base consiste en 18 trajets aller-retour, samedi et dimanche inclus, par jour sur la base de 1 train par heure, pour chaque relation.

Les principes de base suivants doivent être appliqués dans ce cadre :

- une plus grande amplitude horaire entre les pôles de grande et de très grande importance (avant que ne soit définie la hiérarchie des pôles à forte ou très forte affluence, ces pôles sont les suivants : les chefs-lieux de province ainsi que de Bruxelles, Charleroi et Courtrai), avec l'organisation d'au moins une arrivée avant 6 heures et d'au moins un départ après 22 heures tous les jours de la semaine ;
- une plus grande fréquence de l'offre pendant les jours ouvrables aux heures de pointe (périodes à grande affluence de navetteurs, nécessitant une offre supplémentaire), avec au minimum 2 trains par heure par relation ;
- une distinction nette entre l'offre des jours ouvrables, celle du samedi et celle du dimanche, vu que les schémas de déplacements et les motifs de ceux-ci ne sont pas les mêmes. Ainsi, le samedi, la demande de transport est plus grande vers des villes présentant de nombreuses rues et centres commerciaux. L'offre du week-end doit également tenir compte de la demande touristique.

Complémentairement, l'offre doit être aussi enrichie :

- par le développement d'un réseau à mailles fines de relations S et L pourvues d'une offre adéquate, et ce tant sur les axes principaux, reliant les pôles de grande et de très grande importance, que sur les axes secondaires. Celui-ci doit tenir compte non seulement des déplacements domicile-travail, mais aussi des besoins autres que les déplacements domicile-travail. La fréquence d'un train par demi-heure est considérée ici comme ligne directrice afin de pouvoir offrir une fréquence suffisante au niveau des nœuds de correspondances. En cas de demande plus importante, il doit même être possible d'assurer une fréquence de 4 trains par heure aux heures de pointe, voire sur toute l'amplitude s'il s'avère que la demande de transport est très élevée sur toute la journée ;
- par le maintien d'un certain nombre de trains rapides, avec peu d'arrêts, tant que le système de nœuds de correspondances n'est pas encore entièrement mis en place. Un certain nombre de trains supplémentaires pour étudiants et touristes en période de vacances reste nécessaire ;
- par l'organisation d'une offre adéquate pour le transport en amont et en aval de l'aéroport de Bruxelles-National et de toutes les gares desservies par les trains à grande vitesse ;
- par la prise en compte du premier nœud ferroviaire au-delà de la frontière en tant que nœud de correspondance intérieur, avec organisation d'une offre allant dans ce sens.

L'évolution du niveau d'offre doit être envisagée en tenant compte de l'effet réseau. Celui-ci ne se traduit pas facilement en indicateurs et il ne faut pas oublier que les dessertes et lignes locales alimentent en voyageurs les axes plus importants et réciproquement.
Le plan de transport 2017 devra respecter l'offre de base de 18 trains aller-retour par jour, samedi et dimanche inclus, sur toutes les relations, y compris sur les compléments mentionnés ci-dessus. Les dérogations devront être dûment justifiées. Les plans de transport qui suivront ne pourront plus déroger à l'offre de base et aux principaux compléments.
Pour le plan de transport 2017, nous nous référons à notre avis spécifique 16/01.

2.3.3. Offre du réseau S autour des grandes agglomérations

Dans les grandes agglomérations, les transports en commun locaux (métro, trams ou bus) ne suffisent pas, il faut également une meilleure offre au niveau ferroviaire. **Le Comité demande de suivre les principes suivants :**

- une infrastructure adaptée avec, entre autres, la fin rapide des travaux d'infrastructure ferroviaire à Bruxelles et aux alentours de Bruxelles ;
- une augmentation de l'offre ferroviaire S dans le plan de transport 2017 (une fréquence minimale d'un train par 30 minutes en semaine et le samedi) autour de Bruxelles sur toutes les lignes dont la capacité a déjà été augmentée ou qui ne nécessitent pas de grands travaux d'infrastructure.
- le développement progressif d'une offre suburbaine, en plus du réseau S bruxellois, pour les villes d'Anvers, Gand, Liège et Charleroi, comportant une offre intégrée de transports en commun. Il est déjà possible de reprendre cela dans le plan de transport 2017, avec notamment une offre améliorée (fréquence d'un train S toutes les demi-heures) sur toutes les lignes situées autour des agglomérations précitées ;
- la mise en place, à terme, d'un réseau S desservant les grandes agglomérations comme Bruxelles, Anvers, Liège, Gand et Charleroi, avec une fréquence qui permette l'arrivée et le départ d'un train tous les quarts d'heures aux heures de pointe.

Un système tarifaire intégré (voir 2.3.7) et de bonnes correspondances avec d'autres moyens de transport sont, là, absolument nécessaires.

2.3.4. Services cadencés

Les horaires cadencés avec axe de symétrie 00/30 offrent des avantages (notamment pour les voyageurs et pour l'organisation des correspondances) et doivent donc devenir la règle générale. Cependant, une application stricte et systématique de ce type d'horaire, du premier au dernier train de la journée et sur toutes les lignes, peut aussi provoquer des effets indésirables. En effet, cela complique souvent l'optimalisation des moyens (personnel et matériel) entre le service de base (IC, (IR), L et S) et le service des heures de pointe (P) en rendant cette coexistence plus difficile et moins efficace, voire impossible dans certains cas. En outre, lorsqu'une même ligne est exploitée avec différentes compositions de train et différents types de matériel (exemple Bruxelles – Luxembourg :rames tractées de différentes longueurs et rames automotrices), les horaires sont définis sur la base des trains les moins rapides avec comme conséquence un allongement inutile et parfois important du temps de parcours pour la plupart des trains.

La « mise hors cadence » du ou des premiers et derniers trains est également un moyen permettant d'augmenter l'amplitude de certaines dessertes sans augmentation significative des coûts. Ainsi, un train roulant tard le soir (« train-balai ») pourrait être prévu entre les grandes agglomérations, auquel viendrait s'ajouter un train tôt le matin. Ces deux trains peuvent être planifiés en dehors de la cadence normale des trains.

2.3.5. Qualité du service

Vitesse commerciale

Tout en respectant le principe des nœuds de correspondance, la durée de trajet ne peut pas être augmentée de façon inconsidérée par le maintien de longues périodes d'arrêt dans les gares ou de minutes tampons supplémentaires dans les temps de parcours.
Il faut augmenter progressivement la vitesse commerciale des trains avec comme objectif : 90 km/h au minimum pour les IC, 80 km/h au minimum pour les IR. Ces vitesses ne concernent pas les tronçons d'extrémité où ces trains s'arrêtent à toutes les gares , ni la jonction Nord-Midi à Bruxelles. Dans ce but, Infrabel devra apporter sa pleine et entière collaboration.
L'amélioration de la vitesse commerciale doit être un des objectifs principaux du plan de transport 2017.

Services de qualité pour les voyageurs dans les gares

Le statut des gares doit être adapté en fonction d'une répartition objective en pôles (voir point 2.1) :

- liste des gares et points d'arrêt avec leur statut ;
- définition dudit statut (p. ex. arrêt principal, arrêt secondaire, arrêt spécial) ;
- définition des plages horaires de desserte (amplitudes).

Dans ce cadre, le Comité recommande de veiller à :

- l'obligation de terminer d'abord les constructions de bâtiments ou de quais de gare qui sont encore en cours avant de se lancer dans de nouveaux projets de construction, à l'exception de l'ouverture de nouveaux points d'arrêt secondaires ;
- la détermination d'un standard de qualité de base pour les gares et points d'arrêt, avec priorité donnée aux adaptations fonctionnelles. Les améliorations qui découlent des souhaits urbanistiques ou architecturaux seront financées par des budgets spécifiques, en dehors du PPI et en concertation avec les autorités locales et régionales. Il faut cependant exploiter au maximum la possibilité de :
    - prévoir dans les bâtiments de gare un espace fermé et chauffé, équipé de sièges, pour l'attente des voyageurs, avec une possibilité d'accès tous les jours au moins 10 minutes avant le départ du premier train et jusqu'au départ du dernier train,
    - augmenter de façon substantielle le nombre de places assises abritées sur chaque quai ;
- l'aménagement de structures en faveur de l'intermodalité (parkings vélos et porte-vélos notamment) ;
- la confirmation officielle définissant la norme d'une hauteur de 76 cm pour les nouveaux quais. La même norme doit également être respectée lors de la rénovation des quais. En même temps, un plan pluriannuel doit être mis sur pied pour adapter les quais existants selon une liste de priorités. Ici, il peut être tenu compte d'une part du nombre de voyageurs au départ et à l'arrivée, et d'autre part du « statut du pôle » (voir point 2.1) ;
- la mise en place dans toutes les gares et points d'arrêt de délimitations de sécurité des bords de quai et d'une signalisation pour le guidage des malvoyants uniformes. Ces délimitations de sécurité des bords de quai et cette signalisation doivent être

conçues et réalisées de telle manière que dans la pratique elles permettent effectivement aux non-voyants de se guider ;

- la recherche de synergies, par la SNCB, avec d'autres canaux de vente quand il n'est pas possible de prévoir du personnel aux guichets. Dans ce cas, la SNCB vendra elle-même des produits supplémentaires ou confiera la vente des titres de transport à d'autres commerces ;
- le développement de services d'accueil conventionnés de la petite enfance (crèches, halte-garderie,…) dans les gares ou à proximité de celles-ci ;
- la mise à la disposition des PMR, par tous les canaux d'information (internet, gares, autres), des renseignements leur indiquant les possibilités qui existent, selon le type de handicap, pour se rendre par leurs propres moyens sur les quais sans l'aide de tiers. Sinon, il faudra préciser combien de temps à l'avance une aide devra être demandée. Le nombre de gares où une aide est déjà organisée moyennant une demande au moins 3 heures à l'avance devra être augmenté.

Matériel utilisé

Le matériel roulant utilisé doit être adapté au service auquel il est destiné. Les relations S ou L comportant de nombreux arrêts rapprochés exigent un matériel roulant disposant de très bonnes performances d'accélération(~1m/s²) et muni de rétroviseurs.

Il est demandé à la SNCB d'adapter son matériel à la diversité de son offre. Les cahiers spéciaux des charges pour l'achat de matériel devront donc mentionner les caractéristiques spécifiques de certains services.

Dans ce cadre, **le Comité recommande que** :

- tout nouveau matériel permette aux voyageurs, qu'ils soient avec ou sans bagages, de monter et de descendre de façon autonome, sans rencontrer de difficultés et sans obstacles liés à une différence de niveau. Les PMR, en ce compris les malvoyants, doivent en outre pouvoir bénéficier de sièges et de sanitaires adaptés ;
- un programme soit établi pour examiner comment le parc de matériel existant peut être complété par une voiture multifonctionnelle neuve ou adaptée qui permette aux PMR d'y monter et d'en descendre de façon autonome (même en chaise roulante).
- un plan par étapes soit établi pour éviter que des rames soient souillées par des graffitis, en clôturant les dépôts et en les sécurisant ; et que les graffitis soient enlevés le plus vite possible;

En collaboration avec les associations de voyageurs et avec le Comité, le Comité recommande de rédiger :

- des normes de qualité pour la première classe ;
- des normes de qualité pour le matériel IC. Il convient d'éviter l'utilisation de matériel destiné aux services L ou S sur des trains IC ;

- des normes de qualité pour tout matériel neuf de chaque catégorie de trains (PMR, air conditionné, prise de courant, Wi-Fi, tablette, espace pour les jambes, compartiments silence, transport de vélos, sanitaires, etc.).

2.3.6. Correspondances et intermodalité

Dans le cadre du futur système de nœuds de correspondance, le Comité recommande :

- une harmonisation des horaires entre la SNCB et les autres sociétés de transports en commun, par le biais d'une concertation préalable ;
- une harmonisation et une concertation préalable entre la SNCB et les autres sociétés de transports en commun quant aux périodes de vacances et aux « ponts » afin de pouvoir garantir les correspondances ;
- la mise en place d'abris couverts pour vélos à toutes les gares et tous les points d'arrêt. Dans les grandes gares, ces abris doivent en outre être sécurisés (cartes d'accès ou sécurisation par point vélo) ;
- l'augmentation du nombre de points d'arrêt et de gares intégralement accessibles aux PMR. En concertation avec les autres sociétés de transports, les Régions, les associations d'usagers et plus particulièrement les représentants des personnes à mobilité réduite, une liste des priorités sera dressée et un programme d'investissements sera établi afin d'améliorer l'accessibilité des gares et points d'arrêt , avec la priorité donnée aux nœuds de correspondance. La réalisation de ce programme sera évaluée et réactualisée chaque année ;
- la mise en place d'un service amélioré dans les gares principales (heures d'ouverture des guichets, accessibilité, assistance aux PMR, etc.) ;
- l'aménagement de points vélo dans les gares des centres les plus importants et dans les nœuds de correspondance ou à proximité de celles-ci, avec prestation de certains services comme la réparation, la propreté des abris pour vélo et l'élimination des vélos abîmés, irrécupérables ;
- la mise à disposition de services de vélos partagés, avec des formules d'abonnement à ces services intégrées dans la carte Mobib ;

la désignation d'un manager vélo au sein de la SNCB.

Les grandes gares doivent être aménagées en nœuds multimodaux facilement accessibles avec une attention particulière aux déplacements des voyageurs en amont et en aval, que ce soit via des lignes locales (tram ou bus) ou à vélo ou à pied. L'offre de stationnement voiture doit être raisonnablement limitée dans les gares où l'accessibilité multimodale est déjà bien développée (correspondances train-train et train-bus efficaces) et inclure des aires de dépose-minute. En revanche, les autres gares doivent disposer d'un nombre suffisant d'emplacements de parking pour voitures pour attirer une clientèle qui autrement utilisera la voiture sur la totalité de son trajet.

Dans le cadre de l'élaboration du plan de transport 2017 et des plans successifs, le Comité recommande également à la SNCB de :

- fixer et communiquer les principes concernant les temps de correspondances en gare et les délais d'attente en cas de retard de train(s), en particulier vers les destinations qui ne sont desservies qu'une fois par heure (ou moins) et pour les derniers trains de la journée;

- conseiller les personnes à mobilité réduite en ce compris les malvoyants, et en particulier celles qui nécessitent une assistance lors d'un changement de train, sur la planification de leur voyage lorsque celui-ci comporte des correspondances;
- utiliser des technologies modernes et accessibles pour mieux personnaliser les correspondances.

Lors du (ré)aménagement des gares et de leurs environs, la SNCB accorde la priorité aux piétons, cyclistes et usagers des transports en commun et veille à ce que les itinéraires soient courts, sûrs et à l'abri de toute situation conflictuelle.

2.3.7. Politique tarifaire

Le Comité est d'avis que la SNCB, en tant que prestataire de service public, n'est pas en droit de décider librement des formules de voyage et des tarifs qu'elle compte appliquer. Le Comité n'est pas partisan d'un couplage entre les résultats relatifs à la ponctualité et une possible augmentation des tarifs. Une augmentation des tarifs actuels au-delà des taux de l'inflation doit être justifiée par un plan détaillé d'amélioration de la qualité au sein d'une offre globale.

Des modifications aux formules de voyage doivent toujours être d'abord soumises à l'avis du Comité. Cet avis doit par la suite recevoir une réponse motivée dans les 30 jours, expliquant pourquoi certaines recommandations sont appliquées ou non.

Le délai minimal pour communiquer au public une hausse des tarifs est de 1 mois. En cas de modifications substantielles apportées aux formules de voyage et aux tarifs qui y sont liés, ce délai est de 3 mois.

Le Comité, en outre, est d'avis que des hausses linéaires de tarifs, sans réforme des formules de voyage et de la structure tarifaire et/ou une amélioration de l'offre, ne peuvent que mener à une perte de voyageurs. Pour cette raison, le Comité demande à la SNCB, dans un premier temps, de veiller à 'attirer plus de voyageurs en proposant des formules de voyage plus attrayantes et plus transparentes, avec une attention particulière portée sur des mini-groupes et les distances moyennes, surtout pendant le week-end et en dehors des heures de pointe.
Dans ce cadre, le Comité est un grand partisan d'une intégration des formules de voyage et des tarifs, avec un seul titre de transport à la fois valable sur les trains, trams et bus. La priorité va vers les grandes agglomérations en partant d'un système zonal comportant une zone urbaine et une zone suburbaine .

Dès lors, le Comité recommande :

- une généralisation de la carte Mobib pour toutes les formules tarifaires ;
- l'introduction de formules attractives éventuellement uniquement valables en dehors des heures de pointe comme un abonnement d'un jour pour le train, avec option tram/bus, un billet aller-retour avantageux avec par exemple un retour après

19h, la possibilité d'utiliser une carte de réduction à 50%, une formule de mini-groupe et ce, en plus des réductions existantes pour familles nombreuses;

- l'élargissement de la validité des tarifs nationaux jusqu'au premier nœud de correspondance à l'étranger, moyennant éventuellement un petit supplément.
- l'obligation de proposer toutes les formules tarifaires avantageuses, billets frontaliers inclus, via tous les canaux de vente, et ce, sur l'ensemble du pays.
- l'offre automatique aux voyageurs des titres de transport les plus avantageux via tous les canaux de vente ;
- la possibilité pour tout groupe de réserver des places et de choisir pour ce trajet la solution tarifaire la plus avantageuse ;
- l'interdiction de majorer les prix des titres de transport achetés aux guichets s'ils ne sont disponibles qu'aux guichets ;
- l'introduction de formules de fidélité sans imposer aux voyageurs potentiels une (partie de) procédure ne pouvant être démarrée ou clôturée que sur un site Internet. Une telle carte doit pouvoir être achetée aussi aux guichets sans aucune majoration ;
- le développement d'un tarif vélo adapté en dehors des heures de pointe ;
- l'intégration de la redevance Diabolo dans les frais généraux d'utilisation de l'aéroport de Bruxelles National afin que les voyageurs ne doivent plus payer de supplément pour leur billet de train.

Il est instamment demandé au Gouvernement de mettre en place une fiscalité favorable aux transports publics.

2.3.8 Stratégie de communication

Le Comité considère indispensable qu'une stratégie de communication concernant l'offre de trains pour des voyageurs potentiels continue à être développée, certainement en cas de nouveautés ou d'amélioration du service. Il suggère en outre que les villes et communes situées à proximité de lignes ferroviaires en fassent mention sur leur site Internet en y diffusant toutes les informations pertinentes en relation avec l'offre ferroviaire (la gare la plus proche ainsi que l'équipement dont elle est pourvue, les horaires, les formules de voyage les plus attractives; les possibilités de correspondance avec des transports en commun locaux, etc.) dans le but de promouvoir l'utilisation du train (et du transport public en général) auprès des habitants et des gens de passage. Ceci peut encore être complété par un réseau d'« ambassadeurs » des transports publics, qui pourraient familiariser les nouveaux voyageurs ou les voyageurs potentiels avec l'offre proposée.

2.4. Sécurité

Le Comité soutient les initiatives et les efforts de la SNCB et d'Infrabel visant à continuer à améliorer la sécurité du personnel et des voyageurs, ainsi que la sécurisation des installations ferroviaires et du matériel roulant. Ceci englobe tant la sécurité de l'exploitation que la sécurité du travail et sociétale.

Cependant, le Comité demande que des passages à niveau sécurisés, accessibles depuis les quais et les points d'arrêt (selon le modèle néerlandais), soient aménagés pour les cyclistes et piétons, notamment sur les voies ferroviaires moins fréquentées. De tels passages à

niveau existants ne doivent jamais être remplacés par un passage sous voie ou un pont si cela a pour conséquence d'allonger de façon substantielle le trajet entre les deux quais ou si l'accessibilité de la gare ou du point d'arrêt en pâtit (par exemple si cela ne devient alors accessible que par des escaliers).

En outre, des distributeurs de billet et des écrans d'information doivent être disponibles sur tous les quais afin d'éviter que des voyageurs doivent changer de quai pour acheter leur ticket avec le risque de ne plus revenir à temps sur le quai de départ pour prendre leur train.

Le Comité souhaite également que la SNCB travaille à une procédure de départ européenne uniformisée pour les trains de voyageurs, en étroite collaboration avec les autres opérateurs ferroviaires et gestionnaires d'infrastructure.

2.5. Ponctualité

Les chemins de fer les plus ponctuels réalisent aussi les meilleures performances en matière de sécurité d'exploitation et du travail, ainsi que les meilleurs résultats en termes d'utilisation et de recettes commerciales.
Une bonne ponctualité est aussi indispensable pour garantir les correspondances, notamment vers des destinations desservies par un train par heure, voire moins.
La ponctualité dépend d'un grand nombre de facteurs. Un renouvellement à bonne échéance et un entretien régulier tant de l'infrastructure ferroviaire que du matériel roulant sont des éléments clés pour assurer la fiabilité de l'exploitation et donc une meilleure ponctualité des services. La ponctualité est également liée au plan de transport et aux horaires des trains, ainsi qu'au roulement du matériel, des conducteurs et des accompagnateurs de train.
D'un point de vue plus spécifique, le Comité recommande que :

- les horaires et par conséquent les roulements soient définis de telle façon que les temps de réutilisation à la fin des trajets soient optimalisés (ni trop longs, ni trop courts) et que les nouveaux départs se fassent à l'heure prévue dans 98 à 99% des cas. Les temps de réutilisation peuvent varier d'une ligne à l'autre en fonction du type de matériel et du nombre de voitures par train, de la longueur des trajets et des risques de retard durant les trajets ;
- l'objectif de la SNCB et d'Infrabel, en 2017, soit un taux de ponctualité (sans neutralisation !) de 92,5%. Ce taux avait été atteint par la SNCB en 2002-2004. Actuellement, différents réseaux ferroviaires européens, même fort fréquentés, atteignent des taux de ponctualité de 94 à 95% ;
- la communication des informations concernant cette ponctualité soit plus transparente et se fasse par gare, par liaison et par ligne, avec aussi la possibilité de consulter les bases de données (train par train et jour par jour sur des périodes à convenir) ;
- les chiffres sur la ponctualité dans les grandes gares, en plus des chiffres existants, soient également publiés ;
- les mesures déjà prises et les mesures prévues soient communiquées, pour les liaisons et les lignes où, de façon répétitive, la ponctualité n'est pas bonne, notamment dans le cadre de l'application des plans de transport à venir ;
- la SNCB et Infrabel insistent encore davantage non seulement sur l'entretien préventif, mais aussi sur l'entretien curatif qu'il convient de continuer à améliorer

et à optimaliser. Un bon entretien du matériel réduit le risque de pannes en raison d'éléments défectueux, notamment aussi pendant les périodes de vacances ;

- Infrabel vise une très bonne disponibilité de l'infrastructure afin d'éviter ou tout au moins de diminuer les suppressions de train en raison de problèmes d'infrastructure ;
- la SNCB et Infrabel, en plus d'une meilleure ponctualité, visent une minimalisation du nombre de minutes de retard par voyageur sur un trajet complet composé de plusieurs tronçons. Il s'agit là de la condition *sine qua non* pour rendre les nœuds de correspondance fonctionnels et donc pour promouvoir au maximum l'intermodalité.
- L'utilisation de rames à compositions fixes, avec arrêt systématique au même endroit d'une gare peut aussi contribuer à une meilleure ponctualité.

2.6. Efficacité d'exploitation

2.6.1. Gestion des incidents et mesures de secours

Dans le cadre de l'exécution du plan de transport, la SNCB et Infrabel sont confrontées à différents incidents plus ou moins importants en fonction de l'heure et du lieu où ils se produisent : train en détresse, bris de caténaire, accident de personne, etc.
Afin de limiter les conséquences d'incidents importants, le Comité recommande que le « Railway Operations Center » dispose de procédures et applique des mesures de secours telles que :

- l'exécution d'un plan HPS (HulpPlan – Plan de Secours) en cas de conditions météorologiques exceptionnelles, de restrictions au niveau de la fourniture d'électricité, etc. ;
- des trains de remplacement en cas de retard importants ou de suppression d'un train très fréquenté (mesure régulièrement appliquée en Suisse par les CFF) ;
- la définition des trains prioritaires et des itinéraires alternatifs en cas d'interruption du trafic ou de limitation de la capacité (par exemple, service à voie unique) ;
- la mobilisation des moyens de dépannage pour des trains en détresse ;
- la suppression de la dernière partie d'un itinéraire en cas de retard important afin de rétablir la ponctualité sur le trajet suivant ;
- la réalisation des correspondances en cas de retard important, surtout pour les derniers trains de la journée et pour les destinations qui ne sont desservies qu'une fois par heure, voire moins ;
- le transport des voyageurs en cas de suppression du ou des derniers trains réguliers de la journée ;
- le transport des voyageurs à destination de l'aéroport de Bruxelles National, en concertation avec les autorités aéroportuaires, en cas de retards importants ou d'interruption imprévue dans le trafic ferroviaire.

La SNCB reprend la gestion des procédures appliquées en cas d'incidents et les mesures de secours qui vont de pair dans les plans de transport car elles font partie intégrante de l'exécution de ceux-ci.

2.6.2. Continuité du service

Comme la SNCB et Infrabel assurent d'importantes missions de service public, elles ont l'obligation avec les organisations du personnel, de créer un climat social optimal de manière à garantir la continuité du service. En cas de conflit, le Comité recommande qu'elles:

- veillent à des informations correctes sur le trafic des trains en cas d'arrêt (partiel) de travail par le biais de stands d'information sur les grands points nodaux ;
- rétablissent immédiatement le trafic ferroviaire dès que l'arrêt de travail prend fin ;
- offrent une compensation aux voyageurs concernés en prolongeant automatiquement les abonnements en cours du nombre de jours où des actions de grève ont eu lieu, qu'elles aient été planifiées ou non, si elles ont eu une influence sur plus de 3% du nombre total de trains prévus (sous la forme de retards, suppressions, déviations ou capacités moindres) ;
- appliquent le protocole existant en cas de grèves sauvages.

La SNCB et Infrabel doivent rapidement engager du personnel en plus si cela s'avère nécessaire en raison d'une demande croissante.
La SNCB et Infrabel sont en outre tenus d'avoir un pool de réserve pour pouvoir prévoir le remplacement d'un membre du personnel soudainement absent.

2.6.3. Projets pilotes

L'exécution des plans de transport existants ne dispense pas la SNCB et Infrabel de l'obligation de suivre les évolutions sociales et techniques. La SNCB, pour cette raison, est encouragée à exécuter des projets pilotes destinés à tester de futurs concepts potentiels et ce, en se concertant avec les instances compétentes et en impliquant les autres sociétés de transport, le personnel ainsi que les associations de voyageurs et le Comité. Ce faisant, les coûts et les bénéfices des projets pilotes devront être évalués au préalable.
Le Comité propose les projets pilotes suivants :

- un projet portant sur la proposition d'une offre de trains après minuit sur tous les axes principaux à partir des principaux centres urbains et de l'aéroport de Bruxelles. Le test porte sur des lignes nocturnes entre les cinq grandes agglomérations.
- des projets pilotes portant sur une exploitation multimodale avec matériel adapté (entre autres Light Rail) et/ou service sans accompagnateur de train, réalisés en collaboration avec les sociétés de transports en commun régionales avec comme objectif une éventuelle diminution des coûts d'exploitation tout en gardant un niveau de service optimal ;
- des projets pilotes avec des passages à niveau protégés pour piétons et cyclistes dans les gares de moindre importance, à la façon des Pays-Bas, pour améliorer l'accessibilité. Infrabel apporte ici son plein soutien ;
- un projet pilote portant sur une meilleure indication, en gare, de la longueur d'un train, d'une zone d'arrêt, de la position de la première classe et des voitures multifonctionnelles, des places réservées et du degré d'occupation.

2.7. Satisfaction du voyageur

2.7.1. Conditions de voyage conviviales :

Le Comité recommande :

- la levée de l'interdiction d'interrompre son voyage ou de combiner des titres de transports distincts ; autorisation de revenir un peu en arrière sur l'itinéraire pour pouvoir bénéficier d'une correspondance plus rapide ou plus précoce ;
- la mise en place et publication de règles claires en cas de problèmes avec les canaux de vente (appareil défectueux, guichet fermé de façon imprévue, panne d'Internet, etc.) ;
- l'introduction de règles uniformes en matière de validité des titres de transport et de reprise des titres de transport non utilisés ;
- le maintien des systèmes de compensation actuels avec simplification de la procédure de demande dans le courant de l'année ;
- l'introduction d'une différenciation entre la majoration en cas de fraude et celle en cas de distraction ou d'erreur chez des clients connus, comme par exemple les titulaires d'un abonnement. Les titulaires d'un abonnement, en cas d'oubli, devraient comme auparavant pouvoir disposer d'un délai pour présenter leur abonnement sans devoir payer de majoration, pour autant que cela ne se soit pas produit plus de 2 fois ;
- l'introduction d'une garantie de retour à la maison en cas de problèmes imprévus au niveau du service ferroviaire, de telle manière que les voyageurs arrivent toujours à leur destination finale conformément à la directive UE 1371/2007. (Au moins un numéro de téléphone gratuit vers un helpdesk pour les voyageurs concernés.)

2.7.2. Information aux voyageurs

Le Comité est d'avis que les informations suivantes doivent être mises à disposition des voyageurs :

- des informations intégrées entre transports publics, en premier lieu sur les réseaux S et le trafic suburbain ;
- des informations systématiques dans le train sur les correspondances au départ du nœud de correspondance suivant, ainsi que des communications rapides dans les trains, gares et points d'arrêt sur les alternatives en cas de trafic ferroviaire perturbé, conformément à la directive UE en la matière ;
- une offre d'informations visuelles et auditives dans tous les trains, gares et points d'arrêt sur la destination finale, les arrêts intermédiaires desservis, l'arrêt suivant et, le cas échéant, sur les incidents ;
- des informations sur des problèmes de capacité (trains plus courts) ;
- la publication de nouveaux horaires définitifs au moins 3 mois avant la date de mise en application, et l'édition annuelle d'un indicateur en version papier pour tout le réseau. Les horaires provisoires seront publiés sur le site Internet au moins 9 mois avant leur mise en application à des fins de consultation ;
- l'intégration des informations concernant les chantiers dans le moteur de recherche d'itinéraires, avec une offre alternative ;

- la communication obligatoire des trains et des gares garantissant une accessibilité pour PMR complète et ce, sur tous les canaux d'information ;
- des informations complètes sur le système actuel des compensations.

En cas d'incident

Le Comité demande à la SNCB de mieux informer les voyageurs et de mieux mettre à jour ses informations en cas d'incidents causant des perturbations sérieuses sur le rail, avec

- la localisation exacte, la durée prévue et la nature de l'incident, les trains concernés et l'estimation des retards ;
- les mesures prises pour les services de train : circulation à voie unique, trains de remplacement, trains déviés ou (partiellement) supprimés, services de bus (entre la gare X et la gare Y), etc. ;
- les alternatives proposées aux clients : utilisation d'autres services de train, etc. ;
- la fin de l'incident et les perturbations résiduelles.

2.7.3. Le Comité Consultatif des Voyageurs Ferroviaire : Rôle et financement

2.7.3.1 Financement

Le Comité fonctionne essentiellement sur base volontaire et bénévole. Lors de la restructuration du groupe SNCB, le Comité a été rattaché au SPF Mobilité et Transport alors qu'il dépendait précédemment de la SNCB-Holding. Ce changement s'est accompagné d'un transfert budgétaire de 35.000 € de la dotation d'exploitation au profit du SPF. Ce montant est censé couvrir le coût du fonctionnement du Comité en ce compris les frais de personnel (secrétariat, traduction des documents,...). Ce budget est notoirement insuffisant. Pour pouvoir accomplir sa mission légale et être un véritable partenaire de la mobilité ferroviaire, le Comité demande que dans le cadre des nouveaux Contrats de gestion, une dotation soit allouée au SPF Mobilité et Transport pour permettre au Comité de disposer d'un Attaché "équivalent temps plein" et d'un budget permettant la prise en charge de sa logistique (traduction,...).

2.7.3.2 Relations avec l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire de l'infrastructure

Le Comité plaide pour qu'au niveau des relations entre, d'une part, la SNCB et Infrabel et, d'autre part, le Comité, les Contrats de gestion prévoient 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.

2.7.3.3 Evaluation du Contrat de gestion

Le Comité propose que les Contrats de gestion fassent l'objet d'une évaluation continue et qu'il soit consulté dans ce cadre tout au long de la période de référence.

2.7.3.4 Plans Pluriannuels d'Investissement

En ce qui concerne les Plans Pluriannuels d'Investissement, le Comité demande a être consulté avant leur finalisation. De même, le Comité approuve la création par l'Autorité d'une "Cellule d'Investissement" mais il propose d'être associé aux travaux de cette cellule, dans des modalités à définir.

2.7.3.5 Matériel roulant

Le Comité demande qu'il soit prévu dans le Contrat de gestion de la SNCB que celle-ci se concerte avec le Comité au moment de l'élaboration du cahier des charges destiné à l'acquisition de tout nouveau matériel roulant. En outre, préalablement à toute rénovation

lourde de matériel existant, le Comité demande à être consulté avant toute décision et que soit établie préalablement une analyse coûts-avantages de la rénovation de l'ancien matériel par rapport à l'acquisition d'un nouveau.

2.7.4. Concertation avec les autres conseils et associations d'usagers :

Le Comité recommande :

- Une concertation **régulière** avec les organisations représentatives, et plus particulièrement avec le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, sur la qualité du service vis-à-vis des personnes à mobilité réduite ;
- Un accès à toutes les données concernant les voyageurs, la ponctualité, les investissements prévus, la sécurité, etc. Seules les données strictement commerciales peuvent rester protégées. Les informations nécessaires doivent être disponibles (voir annexe 4.1) ;
- L'instauration d'un canal de communication spécifique pour les associations de voyageurs, afin que les questions et les problèmes des membres de ces associations trouvent vite une solution.

2.7.5. Médiation des conflits

Le rôle du service de médiation doit être conforté et respecté.

2.8. Responsabilité sociétale des entreprises

La SNCB et Infrabel sont aussi tenus à la responsabilité sociétale des entreprises (RSE), orientée vers les prestations (utilisation efficace des moyens et des ressources humaines) avec respect de l'aspect social (les personnes) et des contraintes écologiques (environnement). L'Organisation de Coopération et de Développement économiques (OCDE) a formulé des recommandations en matière de responsabilité sociétale des entreprises.

L'attention doit être spécifiquement portée sur :

- l'utilisation d'énergie verte ;
- la consommation d'énergie du matériel roulant et la récupération de l'énergie lors du freinage ;
- les normes sonores imposées au matériel roulant ;
- l'éco-conduite, avec une formation adaptée pour le personnel concerné ;
- l'accessibilité pour les PMR.

3. Indicateurs et échéances

Le Comité souhaite que le prochain contrat de gestion et les objectifs qui y seront repris puissent être évalués sur base d'indicateurs précis, et à des moments-clés. Le tableau ci-dessous repend quelques objectifs et indicateurs qui demandent à être suivis au cours d'un contrat de gestion. Le travail réalisé par le bureau d'étude Mc Kinsey pourra probablement compléter et affiner nos propositions.

Le Comité souhaite a minima qu'une évaluation globale (mais précise et chiffrée) soit réalisée à mi-parcours du contrat de gestion. Nous demandons que ce bilan à mi-parcours soit présenté au Comité.

Tableau synthétique des objectifs et indicateurs pour le suivi des contrats de gestion

Thème	Sous-thème	Objectif	Indicateur de suivi	Echéance
Transversal	Fréquentation	Augmenter le nombre de voyageurs de 20% en 2020 par rapport à 2014	Nombre de voyageurs en 2020	2020
	Vision	Réaliser et publier une vision de l'offre long terme (2030-2040) basée sur les pôles territoriaux et sur le concept d'exploitation du cadencement en réseau (nœuds de correspondance)	Cartographie de l'offre (gare-nœuds, relations et fréquences) à l'horizon 2030-2040	2020
Capacité	Matériel roulant	Améliorer la disponibilité du matériel roulant de 2% par an durant la durée du contrat	Disponibilité du matériel roulant (taux moyen annuel)	Annuelle
	Infrastructure	Réduire le nombre de sections où il existe une limitation temporaire de la vitesse de référence	Nombre et longueur des tronçons où une limitation temporaire de la vitesse est d'application, avec distinction entre les travaux planifiés de longue durée ; les travaux planifiés ou non, de courte durée ; les limitations dues à d'autres causes (mauvais état de la voie ou d'ouvrages d'art, rails, etc.) avec précision de la durée et de l'impact sur les temps de parcours	2020
		Augmenter l'utilisation de l'infrastructure	Taux d'utilisation du réseau	2020
Offre	Amplitude et fréquence	Appliquer une offre de base minimale : 1. Offre effective de minimum 18 A /R par jour pour toutes les relations sur le réseau ; 2. Amplitude élargie (arrivée avant 6h et départ après 22h) pour les chefs-lieux de provinces (+Bruxelles, Charleroi et Courtrai) ; 3. Fréquence renforcée (2 à 4 trains	Plan transport : 1. Fréquence offerte sur chacune des relations du réseau ; 2. Amplitude des services pour les chefs-lieux de provinces (+Bruxelles, Charleroi et Courtrai) ; 3. Fréquence offerte	Plan Transport 2017 et Plan transport suivant

		/heure) durant les heures de pointe des jours ouvrables	aux heures de pointe les jours ouvrables sur chacune des relations	
	Service S	Implémenter l'offre S autour de Bruxelles, Anvers, Gand, Liège et Charleroi (desserte minimal de 2 trains/heure)	Plan transport : Fréquence des relations (L ou S) desservant Bruxelles, Anvers, Gand, Liège et Charleroi	Plan Transport 2017 et plan transport suivant
	Vitesse commerciale	Améliorer la vitesse commerciale des relations pour atteindre une vitesse minimale de 90km/h pour les relations IC et de 80km/h pour les relations IR	Plan transport : Vitesses commerciales des relations IC et IR	Plan Transport 2017 et plan transport suivant
	Accueil voyageurs en gare	Catégoriser les gares et PANG par statut et définir pour chaque statut un standard d'accueil minimal	PPI et annexes : liste de toutes les gares et PANG avec statut et besoins d'investissements	Prochain PPI
		Réaliser un plan pluriannuel de réaménagement des quais pour respecter la norme définie de 76cm (définition des priorités)	PPI et annexes : liste de toutes les gares et PANG avec hauteur des quais actuelle et date planifiée pour respecter la norme	Prochain PPI
		Vérifier la disponibilité des distributeurs automatiques de billets	Taux moyen journalier de disponibilité	Annuel
	Matériel roulant	Acquérir et dédier un matériel roulant adapté au type de service (ex. taux d'accélération élevé pour les services S et L, puissance de traction pour les services IR et IC)	Plan transport (affectation du matériel roulant), PPI et annexes + prochains cahiers de charge pour le matériel roulant	Plan transport 2017, prochain PPI, prochaine commande de matériel roulant

		Définir des normes de qualité pour le nouveau matériel à acquérir (normes de confort pour les services IC, pour la 1° classe, normes de bruit, efficacité énergétique, etc.)	Cahier des charges pour le matériel roulant	Plan transport 2017, prochain PPI, prochaine commande de matériel roulant
		Suivre le développement du Wi-Fi dans les trains	Pourcentage des trains équipés	Annuel
	Correspondances et intermodalité	Améliorer l'accessibilité (PMR et intermodalité) des gares et PANG	Nombre de gares accessibles aux PMR de manière indépendante	2020
		Equiper toutes les gares et PANG d'un stationnement vélo couvert ; et, dans les villes plus importantes et les nœuds de correspondances, accueillir des Points Vélo avec offre de service	Nombre d'emplacements vélo couverts par gare ou PANG, nombre de Points vélo en exploitation	2020
	Tarifs	Tester le principe de communauté tarifaire avec l'implémentation des services S	Convention tarifaire entre SNCB et de Lijn/TEC	2020
Ponctualité	Ponctualité	Atteindre un taux de ponctualité (avant neutralisation) de 92,5% en 2017	Taux de ponctualité (avant neutralisation)	2017
Efficience	Projets pilotes	Réaliser des projets pilotes (offre nocturne, exploitation légère,…)	Concrétisation et évaluation des projets	2022

4. Annexes

4.1. Statistiques demandées

La mise au point et le suivi du service public de voyageurs doit pouvoir s'appuyer sur une banque de données diversifiée et continue.
Les références chronologiques s'appuient sur les dates clés des réorganisations de l'offre (1984;1994;1998;2004;2014).
La nomenclature doit comprendre :

- **GARES**
    - La hiérarchie des gares par profil d'équipement reprenant le nombre de quais, les services offerts,...
    - La fréquentation des gares et points d'arrêts - en semaine et les weekends (septembre – juin) et en vacances (juillet/août) avec la distinction voyageurs occasionnels / abonnés
- **TARIFS**
    - La consommation par titres de transport :
        - Types d'abonnements y compris transfrontaliers ;
        - Catégories de réductions et de gratuité.
- **TRAINS**
    - Les différentes compositions de train et la capacité en places assises, PMR, debout et vélos y affectée.
    - Les taux d'occupation des trains par relations et qualification d'offre (IC,.....T.) avec la précisions des compositions en œuvre.
    - La ponctualité des trains par gares, par relation et par ligne, à travers une base de données accessible (train par train et jour par jour, pour des périodes déterminées)

4.2. Extraits de l'accord du gouvernement

- L'accord du gouvernement précise (point 10.1.1 Durable) que le fait « d'assurer une mobilité durable est un défi considérable et est important pour notre économie, l'environnement et la qualité de l'air. La co-modalité est le point de départ de ma politique de mobilité. L'accent est mis sur une mobilité en chaîne et les différents modes de transport concordent parfaitement. ».
- À propos du contrat de gestion (point 10.2.2 Chemins de fer – Exploitation) : « Le gouvernement entend créer le cadre nécessaire, par le biais de nouveaux contrats de gestion, dont la durée sera portée à six ans, à l'amélioration de l'offre, du service et de la qualité des prestations de la SNCB et d'Infrabel, en vue de répondre aux attentes de leurs clients, c'est-à-dire les usagers et les entreprises. Cela suppose également d'accorder une attention particulière aux besoins de certaines tranches d'âge, mais aussi aux besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite, tant dans les gares que dans les trains. Le caractère obligatoire de la réalisation des contrats de gestion sera renforcé par la mise en place d'un instrument de suivi efficace, fondé sur les KPI, certes peu nombreux, mais pertinents. »
- (10.2.3 Offre de transports publics intégrée) « La SNCB et Infrabel s'inscriront dans une offre de transports publics intégrée à laquelle elles participeront. L'approche sera fondée sur un « système de points nodaux » et sur la nécessaire collaboration de l'ensemble des sociétés de transport public afin de pouvoir développer une « mobilité en chaîne ». Cette démarche s'inscrira dans le cadre d'un débat global sur la mobilité au sein du CEMM, et des études demandées dans ce cadre. Cette offre de transports publics intégrés tiendra compte des besoins

spécifiques des régions à faible densité de population. Les efforts pour obtenir un billet intégré seront poursuivis. Dans cette optique, le gouvernement organisera une concertation avec les Régions au niveau politique et entre la SNCB et les sociétés régionales du transport au niveau technique et commercial. La concertation et les structures aux différents niveaux seront ancrées dans un nouvel accord de coopération.

L'intégration du vélo dans le transport multimodal recevra une attention particulière. Le train et le vélo doivent se compléter davantage. »

- Le gouvernement développe en outre (point 10.2.1) une vision à long terme sur l'évolution budgétaire de la SNCB et d'Infrabel, terme qui dépasse de loin la durée normale des contrats de gestion, qui reprennent une stratégie pour la diminution de la dette. Pour cette raison, des concertations ont lieu entre le gouvernement, la SNCB et Infrabel en vue d'un plan pluriannuel d'investissement (PPI) qui viendrait s'ajouter aux contrats de gestion.

Le niveau actuel de la redevance d'utilisation de l'infrastructure pour les trains de voyageurs du service intérieur constitue un handicap financier pour la SNCB et un frein important au développement de son offre. C'est la raison pour laquelle le Comité souhaite formuler un avis sur ce sujet.

1. Cadre législatif

1.1. Directive 2012/34/UE du 21 novembre 2012 établissant un espace ferroviaire unique européen

Les principes et les procédures applicables à la fixation et à la perception des redevances d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire sont repris dans la Directive 2012/34/UE : articles 12, 31, 32 et 33.

Les articles précités stipulent, entre autres :

- Article 12, §3 : *« La redevance … respecte en particulier les principes d'équité, de transparence, de non-discrimination et de proportionnalité, notamment entre le prix moyen du service au voyageur et le niveau de la redevance. La totalité des redevances prélevées en application du présent paragraphe ne doit pas porter atteinte à la viabilité économique du transport ferroviaire de voyageurs sur lequel elles sont prélevées. »*
- Article 31, §3 : *« Les redevances perçues… sont égales au coût directement imputable à l'exploitation du service ferroviaire ('the cost that is directly incurred as a result of operating the train service', dans la version anglaise). Avant le 16 juin 2015, la Commission adopte des mesures présentant les modalités de calcul du coût directement imputable à l'exploitation du service ferroviaire. »*
- Article 32, §1 : *« Un Etat membre peut, afin de procéder au recouvrement total des coûts encourus par le gestionnaire de l'infrastructure et si le marché s'y prête, percevoir des majorations ('mark-ups', dans la version anglaise) sur la base de principes efficaces, transparents et non discriminatoires, tout en garantissant une compétitivité optimale des segments du marché ferroviaire. La liste des segments de marché définis par les gestionnaires de l'infrastructure contient au moins les trois segments suivants : services de fret, services de transport de passagers dans le cadre d'un contrat de service public et autres services de transport de passagers. »*

Cette Directive a été transposée dans la législation belge par la Loi du 30 août 2013 portant le Code ferroviaire. Les redevances d'utilisation de l'infrastructure y font l'objet du chapitre 5, articles 46 à 60/1.

1.2. Règlement d'exécution (UE) 2015/909 concernant les modalités de calcul du coût directement imputable à l'exploitation du service ferroviaire

L'article 3, §1 de ce Règlement de la Commission européenne (daté du 12 juin 2015 et pris en exécution de l'article 31, §3 de la Directive 2012/34/UE) définit comme suit les coûts directs à l'échelle du réseau : *« Les coûts directs à l'échelle du réseau sont calculés en faisant la différence entre, d'une part, les coûts relatifs à la fourniture des services relevant de l'ensemble des prestations minimales et à l'accès à l'infrastructure reliant les installations de service et, d'autre part, les coûts non éligibles visés à l'article 4 ».*

L'ensemble des prestations minimales dont question à l'article 3, §1, sont définies à l'annexe II de la directive 2012/34/UE précitée. Elles comprennent : *« le traitement des demandes de capacités de l'infrastructure ferroviaire, le droit d'utiliser les capacités accordées, l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire et, le cas échéant, l'utilisation du système d'alimentation électrique pour le courant de traction, le contrôle de la circulation des trains (signalisation, régulation,…) et toute autre information nécessaire à la mise en œuvre ou à l'exploitation du service pour lequel les capacités ont été accordées ».*

La liste des coûts non éligibles figure à l'article 4 du Règlement d'exécution et comporte, entre autres :

- *« les coûts fixes liés à la fourniture d'un tronçon de ligne que le gestionnaire de l'infrastructure doit supporter même en l'absence de trains ;*
- *les coûts généraux afférents au réseau dans son ensemble ;*
- *les coûts de financement ;*
- *les coûts des équipements d'information, de communication non « sol » ou de télécommunication ;*
- *les coûts des actifs non corporels ;*
- *…. »*

L'article 5 stipule notamment :

- *« Le gestionnaire de l'infrastructure calcule les coûts directs unitaires moyens pour l'ensemble du réseau en divisant les coûts directs à l'échelle du réseau par le nombre total de véhicules-km, de trains-km, ou de tonnes brutes-km prévu ou effectivement assuré. » (§1)*
- *« Les Etats membres peuvent autoriser le gestionnaire de l'infrastructure à moduler les coûts directs unitaires moyens pour prendre en considération les différents niveaux d'usure subie par l'infrastructure conformément à l'un ou à plusieurs des paramètres suivants : la longueur du train et/ou le nombre de véhicules qui le composent, la masse du train, la vitesse du train, le poids par essieu et/ou le nombre d'essieux,… » (§2)*

L'article 9 demande que *« le gestionnaire de l'infrastructure présente sa méthode de calcul des coûts directs et, le cas échéant, un plan de mise en œuvre progressive, à l'organisme de contrôle au plus tard le 3 juillet 2017 ».*

Pour information, les considérants du Règlement d'exécution précisent, entres autres, que :

- *« Le gestionnaire de l'infrastructure peut décider de recourir au substitut des coûts marginaux pour le calcul des coûts directement imputables à l'exploitation du service ferroviaire. »*

- Dans le cadre d'études internationales réalisées avec des gestionnaires d'infrastructure, *« …dans de nombreux cas, la valeur des coûts directs s'est avérée inférieure à 2 EUR par train-km pour un train de 1.000 tonnes (aux prix et taux de change en vigueur en 2005) ».*

La Commission européenne vise donc à établir les redevances d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire sur la base des coûts directs unitaires moyens ou des coûts marginaux calculés pour l'ensemble du réseau (et non pas pour des parties distinctes de celui-ci). Ces coûts n'incorporent pas les coûts fixes qui, dans le système ferroviaire, sont relativement importants.

2. Redevance d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire actuellement à charge de la SNCB

2.1. Montants à charge de la SNCB en 2014

Pour l'année 2014, le montant des redevances d'utilisation de l'infrastructure dû par la SNCB à Infrabel pour ses trains de voyageurs s'élevait à 637,2 mio €, dont 588,6 mio € pour les trains du service intérieur et 48,6 mio € pour les trains internationaux (source : SNCB). Ce montant représente 94,1% des redevances perçues par Infrabel pour la totalité du trafic sur son réseau (voyageurs et marchandises), soit 677,0 mio € (source : rapport annuel Infrabel).

Pour le nombre effectif de trains-km en transport intérieur de voyageurs de l'année 2014 (78,14 mio de trains-km), Infrabel a perçu de la SNCB une redevance moyenne d'utilisation de l'infrastructure de 7,53 €/train-km. Pour les autres trains, les redevances perçues par Infrabel étaient en moyenne de 9,8 €/train-km pour les trains internationaux de voyageurs (Thalys, Eurostar, ICE,…) et de 2,6 €/train-km pour les trains de marchandises (source Infrabel : document I-TMS.4 du 29.01.2016 et rapport annuel 2014).

2.2. Comparaisons internationales

Les redevances d'utilisation de l'infrastructure par train-km varient fortement d'un pays à l'autre, tant pour les trains de voyageurs que pour les trains de marchandises. Pour les trains de voyageurs, elles sont en Belgique nettement supérieures à celles constatées dans les pays voisins, à l'exception de la France.
Par exemple, les redevances d'utilisation de l'infrastructure perçues par ProRail (Pays-Bas) pour l'année 2014 s'élevaient en moyenne à 1,74 €/train-km pour les trains de voyageurs (253 mio € pour 145 mio de trains-km, NS et autres opérateurs ; source rapport annuel), soit environ 4,3 fois moins que celles perçues par Infrabel pour les trains de voyageurs du service intérieur de la SNCB.
Un examen des parts relatives des redevances d'utilisation de l'infrastructure et de la dotation de l'Etat figurant au compte de résultats, montre une différence significative entre Infrabel et ProRail. En 2014, elles étaient les suivantes (pour le nombre total de trains-km voyageurs + marchandises ; source : rapports annuels) :

- Redevances : Infrabel 74% (677,0 mio €, pour 96,34 moi de trains-km effectifs)
  ProRail 25% (262 mio €, pour 156 mio de trains-km);

- Dotation Etat : Infrabel 26% (237,7 mio €)
  ProRail 75% (790 mio €).

Dans les conditions actuelles, la plus grande partie de la dotation d'exploitation de l'Etat au titre de financement des missions de service public, est versée à la SNCB et non à Infrabel : pour 2014 et sur un total de 1.358,5 mio €, la SNCB a perçu 82,5% de ce montant et Infrabel 17,5%. Il s'agit d'une situation inverse à celle constatée dans quasi tous les pays voisins.

3. Analyse

3.1. Conformité à la Directive 2012/34/UE

Le montant des redevances d'utilisation de l'infrastructure dû actuellement par la SNCB pour les trains de voyageurs du service intérieur ne répond pas aux principes suivants inscrits dans la Directive :

- L'article 12 §3 spécifie que la redevance doit respecter le principe de proportionnalité, notamment entre le prix moyen du service au voyageur et le niveau de la redevance. Or en 2014, le chiffre d'affaires (dotation de l'Etat non comprise) du transport intérieur de voyageurs s'élevait à 678 mio € et les redevances pour les trains du service intérieur à 588,6 mio €. Celles-ci représentent donc 86,8% du chiffre d'affaires. Au titre de comparaison, pour les trains internationaux de voyageurs la SNCB a acquitté en 2014 des redevances pour un montant de 48,6 mio € qui représente 18,8% de son chiffre d'affaires international ; SNCB-Logistics a acquitté des redevances pour un montant de 27,3 mio € qui représente 8,5% de son chiffre d'affaires du transport par train (source : rapports annuels).

- L'article 12 §3 spécifie aussi que la totalité des redevances prélevées ne doit pas porter atteinte à la viabilité économique du transport ferroviaire de voyageurs sur lequel elles sont prélevées. L'article 32 §1 autorise la perception de majorations (mark-ups) sur les coûts directement imputables, mais tout en garantissant une compétitivité optimale des segments du marché ferroviaire. Si tel est probablement le cas pour les trains internationaux de voyageurs, cela ne l'est certainement pas pour les trains de voyageurs du service intérieur.

Dans son document « Redevance d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire » (I-TMS.4, 29.01.2016), Infrabel ne semble toutefois pas envisager une modification significative de la situation actuelle. Dans le cadre de l'application de la Directive 2012/34/UE et du Règlement d'exécution (UE) 2015/909, elle proposera vraisemblablement une redevance égale aux coûts directs + suppléments (mark-ups), de façon à atteindre le niveau globalement perçu actuellement. Dans le document précité, Infrabel prévoit que la nouvelle formule de calcul de la redevance entrera en vigueur en décembre 2018.

3.2. Impact du Système Européen des Comptes (SEC 2010)

Une réduction substantielle des redevances d'utilisation de l'infrastructure à charge de la SNCB pour ses trains de voyageurs du service intérieur implique aussi un transfert à Infrabel d'une partie de la dotation d'exploitation actuellement octroyée par l'Etat à la SNCB.

Pour éviter que la dette d'Infrabel soit consolidée avec celle de l'Etat (et son déficit éventuel avec celui de l'Etat), il faut qu'Infrabel soit considérée comme un « producteur marchand » au sens du SEC 2010, c'est-à-dire qu' *« elle doit couvrir au moins 50% de ses coûts de production par le produit de ses ventes, de manière continue sur plusieurs années »* (fin du §3.19 du SEC 2010).
Le §3.33 a) du SEC 2010 définit comme suit le produit des ventes : *« Par produit des ventes, il faut entendre toutes les recettes tirées des ventes, à l'exclusion des impôts sur les produits, mais y compris l'ensemble des versements effectués par les administrations publiques ou les institutions de l'Union et octroyés à n'importe quel producteur exerçant la même activité ; tous les versements liés au volume ou à la valeur de la production sont donc inclus, au contraire de ceux destinés à couvrir un déficit global ou à apurer des dettes. »*.
Afin d'éviter que la diminution des redevances d'utilisation de l'infrastructure et l'accroissement de la dotation d'exploitation de l'Etat à Infrabel aient pour conséquence la consolidation de la dette d'Infrabel avec celle de l'Etat (et de son déficit éventuel avec celui de l'Etat), il faut qu'une partie au moins de cette dotation soit liée à un volume ou à une valeur, par exemple au nombre effectif de trains-km sur le réseau. Les redevances majorées de la partie variable de la dotation de l'Etat doivent donc couvrir au moins 50% des coûts d'Infrabel relatifs à la gestion et à la maintenance de l'infrastructure, de manière continue sur plusieurs années.

3.3. Conclusion

Le niveau actuel des redevances d'utilisation de l'infrastructure pour les trains de voyageurs du service intérieur constitue un handicap financier pour la SNCB et un frein important au développement de son offre. Il constitue aussi une des raisons pour lesquelles le taux d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire est en Belgique (sensiblement) inférieur à celui constaté dans d'autres pays, en particulier aux Pays-Bas.
Une diminution substantielle des redevances d'utilisation de l'infrastructure à charge de la SNCB pour ses trains de voyageurs du service intérieur (mission de service public) est donc nécessaire et est justifiée au regard de la Directive 2012/34/UE. Elle est aussi indispensable, pour que la SNCB puisse accroitre son offre à des coûts acceptables dans le cadre de son plan de transport 2017 et de ses adaptations ultérieures, sans pour autant que cela entraine un sous-financement structurel du gestionnaire de l'infrastructure.
Afin que la réduction de ces redevances soit financièrement acceptable tant pour la SNCB que pour Infrabel, le Comité préconise:

- de fixer le montant des redevances pour les trains du service intérieur (y compris pour ceux qui réalisent des liaisons transfrontalières sur courtes distances, telles que Arlon-Luxembourg ou Essen-Roosendaal) à un niveau ne dépassant pas les coûts qui leur sont directement imputables au sens du Règlement d'exécution (UE) 2015/909 ;

- et de transférer à Infrabel une partie des contributions de l'Etat pour missions de service public, actuellement versées à la SNCB. Aux conditions de 2014 et dans l'hypothèse d'une redevance moyenne de 1,75 €/train-km, un transfert d'environ 450 mio € aurait un impact neutre sur le chiffre d'affaires global d'Infrabel, toutes autres choses restant égales par ailleurs. Dans ce cas, les parts relatives des redevances d'utilisation de l'infrastructure et de la dotation de l'Etat dans les comptes d'Infrabel seraient analogues à celles constatées chez ProRail.

D'autres aspects devront aussi être examinés, tels que : une différenciation éventuelle plus poussée du segment de marché (trains IC, IR, L, S, P et autres), une modulation des coûts directs unitaires moyens en fonction de certains paramètres (la longueur et la masse du train, sa vitesse, …). De toute façon, la formule future du calcul des redevances devra être plus simple que celle d'aujourd'hui.
Pour éviter la consolidation de la dette d'Infrabel avec celle de l'Etat (et de son déficit éventuel avec celui de l'Etat), une partie de la dotation de l'Etat octroyée au gestionnaire de l'infrastructure devra être liée à un volume, tel que le nombre effectif de trains-km sur le réseau. La « variabilisation » d'une partie de cette dotation constitue également pour Infrabel un encouragement à augmenter le taux d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire.

4. Recommandation

Le Comité recommande que la redevance d'utilisation de l'infrastructure due par la SNCB pour les trains de voyageurs du service intérieur ne dépasse pas le coût directement imputable à ceux-ci au sens de la Directive 2012/34/UE et du Règlement d'exécution (UE) 2015/909, et qu'en compensation une partie de la dotation d'exploitation de l'Etat versée actuellement à la SNCB soit transférée à Infrabel, de manière à assurer un financement adéquat de l'infrastructure. Pour éviter que la dette d'Infrabel soit consolidée avec celle de l'Etat (et son déficit éventuel avec celui de l'Etat), le Comité recommande aussi que la dotation d'exploitation versée par l'Etat à Infrabel comporte une partie variable en fonction du nombre de trains-km circulant sur le réseau.
Dans ce but, le soutien du gouvernement fédéral est nécessaire puisque l'article 46 de la Loi du 30 août 2013 portant le code ferroviaire stipule : *« Le Roi détermine, par un arrêté délibéré en Conseil des ministres,…les règles de calcul et les modalités de payement des redevances d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire. Il peut également … définir des règles de tarification spécifiques. ».*
En attendant la mise en application du nouveau calcul des redevances d'utilisation de l'infrastructure, réalisé en conformité avec la Directive 2012/34/UE et le Règlement d'exécution (UE) 2015/909 dans les délais actuellement prévus, le Comité demande qu'en concertation avec Infrabel, la SNCB puisse accroitre son offre des trains de voyageurs du service intérieur (en particulier dans le cadre de la desserte du nœud de Bruxelles-Schuman en 2016 et de son plan de transport 2017), sans augmentation notable du montant global des redevances d'utilisation de l'infrastructure.

Par le présent avis, le Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires souhaite informer la SNCB, Infrabel et le Ministre de la Mobilité de ses priorités et de propositions pour l'élaboration des prochains plans pluriannuels d'investissement.

Cet avis porte sur les investissements qui concernent le transport intérieur de voyageurs. Les investissements destinés uniquement au transport de marchandises et au transport international de voyageurs ne font pas l'objet du présent document.

Cet avis comprend des recommandations générales en matière d'investissements ferroviaires et des recommandations concrètes pour l'élaboration du PPI 2016-2020. Le Comité prévoit de compléter le présent avis par deux avis d'initiative à venir : l'un portant sur les aménagements améliorant l'accessibilité pour les PMR et l'intermodalité ; l'autre développant ses attentes en termes de vision de la mobilité ferroviaire (schéma d'exploitation à long terme, basé sur une généralisation des nœuds de correspondance) qui devra constituer un des fondements des plans pluriannuels d'investissement ultérieurs.

Le présent avis est structuré en trois points : 1) Elaboration, suivi et évaluation des plans pluriannuels d'investissement ; 2) Objectifs et principes des plans pluriannuels d'investissement ; 3) Postes principaux. Pour chacun des postes abordés, sont formulés un ou des objectifs, un bref état des lieux, des recommandations générales et spécifiques pour le PPI 2016-2020, ainsi que leurs effets attendus.

1. Elaboration, suivi et évaluation des plans pluriannuels d'investissement

1.1. Base légale

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (version consolidée mise à jour le 21-04-2016) stipule que la SNCB et Infrabel doivent établir un plan pluriannuel d'investissement qui constitue un des éléments de leur plan d'entreprise :

- Le plan pluriannuel d'investissement de la SNCB contient la planification sur plusieurs années des investissements relatifs au matériel roulant ferroviaire, aux gares, aux points d'arrêts non gardés et à leurs dépendances, ainsi qu'aux activités de sécurité et de gardiennage. Il est aligné sur celui d'Infrabel, dans la mesure où le calendrier des travaux relatifs aux gares, points d'arrêts non gardés et leurs dépendances ont un impact sur le plan pluriannuel d'investissement d'Infrabel (article 162decies).
- Le plan pluriannuel d'investissement d'Infrabel contient la planification sur plusieurs années des investissements relatifs à l'infrastructure ferroviaire. Il est aligné sur celui de la SNCB dans la mesure où le calendrier des travaux relatifs à la conception, la construction et le renouvellement de l'infrastructure ferroviaire a un impact sur la partie du plan pluriannuel d'investissement de la SNCB relative à la conception, la construction et le renouvellement des gares ferroviaires, des points d'arrêts non gardés et de leurs dépendances. Avant d'arrêter son plan pluriannuel d'investissement, Infrabel en transmet le projet aux entreprises ferroviaires qui

utilisent l'infrastructure du réseau belge. Celles-ci peuvent soumettre leurs commentaires à Infrabel dans un délai de 45 jours (article 200).

Par ailleurs, la loi stipule que la SNCB et Infrabel doivent conclure une convention de transport qui règle, entre autres, la coordination de l'exécution de leurs investissements (articles 163quater et 199quater).

La loi ne précise pas la période sur laquelle doivent porter les plans pluriannuels d'investissement et ne prévoit plus l'élaboration d'un plan pluriannuel consolidé. La période couverte par les nouveaux plans pluriannuels d'investissement sera alignée sur celle des contrats de gestion (2016-2020). Toutefois, le Comité estime utile de prévoir, dans le prolongement de cette période, une préfiguration succincte des prochains plans pluriannuels d'investissement sur les années 2021-2030.

1.2. Contexte politique et budgétaire

1.2.1. Note de politique générale - mobilité

Dans sa « Note d'orientation politique » datée du 31 mai 2016, le ministre de la Mobilité, François Bellot, souligne notamment :

- L'importance d'assurer une mobilité durable et de réduire sensiblement les émissions de gaz à effet de serre comme l'a rappelé récemment la COP 21.
- La nécessité de développer une offre de transport public intégrée dont le chemin de fer constitue la colonne vertébrale et qui favorise le transfert modal vers les moyens de déplacement collectif. Cette offre doit être fondée sur un système de nœuds de correspondance, ainsi que sur la nécessaire collaboration de l'ensemble des sociétés de transport public et des acteurs de la mobilité, tant au niveau fédéral que régional.

Le ministre demande à la SNCB et à Infrabel de développer une vision commune et d'accroitre leur collaboration en vue d'une meilleure efficience du système ferroviaire. Chaque décision, chaque action prise tant par Infrabel que par la SNCB, notamment en matière d'investissements, doit viser à accroitre la qualité du service au client. A côté de la sécurité, l'amélioration de la ponctualité est une attente majeure de la clientèle, car elle renforce sa confiance dans le service ferroviaire. Le ministre considère que le chemin de fer s'avère également tout à fait pertinent et essentiel dans les zones rurales sous certaines conditions (fréquences et modes d'exploitation appropriés,…), comme l'exemple suisse le démontre.

Le ministre souhaite fonder sa politique de mobilité ferroviaire sur quatre piliers : 1) attirer plus de voyageurs, 2) augmenter la capacité des trains, 3) optimiser l'utilisation du réseau existant, 4) augmenter la capacité du réseau.

1.2.2. Cadre budgétaire

Dans son document « Vision stratégique pour le rail en Belgique » daté du 10 juillet 2015, la Ministre de la Mobilité, Jacqueline Galant, mentionne le montant global des dotations annuelles de l'Etat de 2015 à 2019 (en € constants de 2015), sans répartition entre SNCB et Infrabel et entre « exploitation » et « investissements ». Par rapport aux dotations initiales reprises dans le document budgétaire du SPF Mobilité et Transports du 23.04.2014 (soit un montant total de 17.023,4 mio € 2015 sur 2015-2019), les dotations retenues ont

été fortement réduites. Sur l'ensemble de la période 2015-2019, elles s'élèvent à 13.956,5 mio € 2015, ce qui signifie une réduction globale de 18%.

L'annexe à l'arrêté royal du 19 février 2016 modifiant l'arrêté royal du 21 décembre 2013 fixant les règles provisoires qui valent comme contrat de gestion d'Infrabel et de la SNCB, fournit toutefois le montant des dotations octroyées à la SNCB d'une part et à Infrabel d'autre part en 2015 (budget ajusté) et 2016 (budget provisoire) en distinguant les postes « exploitation », « missions particulières » et « investissements ».

Le Comité demande au Gouvernement qu'il précise rapidement, en concertation avec la SNCB et Infrabel, les montants annuels des dotations « exploitation », « missions particulières »[1] et « investissement » dont bénéficieront chacune des deux sociétés jusqu'en 2020. Dans ce cadre, il faut qu'elles puissent disposer de dotations « exploitation » leur permettant, compte tenu des gains de productivité à réaliser, de dégager un EBITDA cash suffisant pour éviter un effet « boule de neige » de leur endettement.

1.2.3. Actualisation du plan pluriannuel d'investissement 2013-2025

La proposition de plan d'investissement consolidé 2013-2025 (version V2.0.2) transmise le 30 novembre 2012 par la SNCB-Holding au Ministre des Entreprises Publiques, prévoit sur ces 13 ans des investissements physiques pour un montant total de 25.987 millions € constants de l'année 2012, soit une moyenne de 1.999 millions €/an.
Dans cette proposition, la dotation de base octroyée par le SPF Mobilité et Transports pour « investissements et financements assimilables » (y compris les montants réservés pour le fonds ETCS, pour l'achèvement du projet RER et pour le remboursement des emprunts contractés pour les SPV de préfinancement) s'élève à 24.639 millions € 2012, soit une moyenne de 1.895 millions €/an.
Dans le cadre budgétaire actuel (voir point 1.2.2. ci-dessus), les dotations annuelles de l'Etat dont bénéficieront la SNCB et Infrabel au cours de prochaines années seront sensiblement inférieures à celles prévues dans le plan pluriannuel 2013-2025. En conséquence, le Comité comprend que ces deux sociétés devront opérer des choix : réduire le périmètre et/ou l'ampleur de certains projets (en particulier pour les gares), postposer ou abandonner, après analyse au cas par cas, la réalisation de projets non encore entamés ou de marchés non encore attribués, etc.
Dans les choix à opérer, **le Comité demande de privilégier les investissements nécessaires à la sécurité, au maintien de capacité et à l'efficience du système ferroviaire, ainsi qu'à l'amélioration de la ponctualité des trains.** Il estime aussi qu'allonger la durée de réalisation de certains projets (afin d'en diminuer le montant annuel des dépenses) est souvent une mauvaise solution, a fortiori lorsque les travaux ont un impact direct sur le service des trains (allongement des temps de parcours, dégradation de la ponctualité,…). Sur une ligne ou section de ligne donnée, le Comité demande qu'un chantier entamé soit terminé et mis à fruit dans les délais les plus courts possible avant de débuter le chantier suivant, de manière à limiter les inconvénients pour la clientèle (inconvénients que l'on peut constater depuis plusieurs années sur l'axe Bruxelles – Luxembourg : allongement des temps de parcours, ponctualité médiocre notamment due à des chantiers multiples et à des services à voie unique de longue durée,…). L'accélération

[1] Dans l'annexe à l'arrêté royal du 19 février 2016, les missions particulières attribuées aux entreprises ferroviaires concernaient notamment les projets PPP Diabolo, PPP Liefkenshoek (Infrabel) et notamment le financement du matériel roulant Desiro et RER (SNCB).

de l'avancement des chantiers dépend de la planification et des moyens budgétaires, d'une part, et de l'organisation de la gestion des chantiers, d'autre part.
Le comité regrette la portée temporelle particulièrement courte du prochain plan (2016-2020 au lieu de 2016-2025/2030), qui empêche de prendre en considération la durée de réalisation, souvent longue, des investissements ferroviaires.

1.3. Méthodologie

Bien que la loi ne prévoit plus l'élaboration d'un plan pluriannuel consolidé (voir point 1.1. ci-dessus), le Comité insiste sur la nécessité pour la SNCB et Infrabel d'harmoniser leur vision à court, moyen et long termes de l'utilisation de la capacité des lignes, ainsi que sur l'importance d'établir, de suivre et d'actualiser en commun les plannings technico-financiers des projets dans lesquels ils sont impliqués. Dans la décision des travaux à prévoir et dans le planning de leur réalisation, Infrabel doit tenir compte des desiderata opérationnels et commerciaux de la SNCB et se concerter régulièrement avec celle-ci.
Cette concertation concerne en particulier les grands chantiers d'infrastructure dont la réalisation a un impact significatif sur le service des trains.

1.4. Concertation et transparence

Le Comité demande que les projets des plans pluriannuels d'investissement de la SNCB et d'Infrabel, ainsi que les critères de décision utilisés, lui soient communiqués à temps et fassent l'objet d'une séance d'information, de manière à ce qu'il puisse émettre un avis circonstancié avant leur approbation. Par ailleurs, le Comité souhaite consulter les rapports et audits externes ou internes à la SNCB et Infrabel, sur lesquels s'appuient les entreprises pour évaluer leurs besoins en investissements.

Des cellules d'investissements, technique et stratégique, ont été mises en place récemment. Le Comité salue la création de ces cellules d'investissement, qui sont conçues comme des lieux de concertation qui rassemblent des représentants des entreprises publiques de transport et des différents cabinets ministériels concernés (fédéral et régions). Le Comité souhaite des éclaircissements quant au rôle et aux critères de décision utilisé par ces nouvelles structures dans le cadre de l'élaboration des prochains PPI. Le Comité demande à pouvoir être auditionné par les cellules d'investissements.

1.5. Suivi et évaluation

Le Comité souhaite aussi que les principaux projets fassent l'objet de fiches descriptives reprenant notamment leur état d'avancement, qu'il puisse les consulter sur le site internet du SPF Mobilité et Transports et que lors d'une réunion annuelle (également avec d'autres stakeholders), la SNCB et Infrabel fassent le point sur l'état d'avancement de leurs plans pluriannuels respectifs.

Le Comité rappelle la nécessité de doter le SPF Mobilité et Transports des moyens suffisants pour réaliser un suivi régulier et adéquat de la mise en œuvre des PPI.

2. Objectifs et principes des plans pluriannuels d'investissement

2.1. Objectifs généraux

Les Plans pluriannuels d'investissement (PPI) de la SNCB et d'Infrabel visent à définir les investissements, ainsi que leurs sources de financement, nécessaires à la réalisation d'un schéma d'exploitation et d'une offre de transport ferroviaire. En ce sens, les PPI doivent permettre la réalisation des objectifs de mobilité repris dans les (futurs) contrats de gestion et s'inscrire dans une vision à long terme (à l'horizon 2030-2040) du développement du transport ferroviaire basée sur un schéma d'exploitation fondé sur le modèle des nœuds de correspondances intermodaux.

Dans son avis 2016/02, le Comité préconise une croissance du nombre de voyageurs de 20% entre 2014 et 2020. Pour atteindre cet objectif, il recommande de proposer, dès le Plan de Transport 2017, une offre de base de 18 A/R par jour, samedi et dimanche inclus, et par sens pour chaque relation (desserte horaire). Cette offre sera renforcée aux heures de pointe (desserte semi-horaire) ainsi que dans les services S autour des agglomérations.

Le Comité recommande dès lors que l'offre de transport ferroviaire à court terme (Plan transport 2017 avec une offre de base de 18 A/R) et le schéma d'exploitation à long terme basé sur la généralisation des nœuds de correspondance (vision 2030-2040)[2] déterminent les investissements prioritaires des prochains PPI de la SNCB et d'Infrabel et des PPI suivants. Il demande que l'amélioration de la ponctualité constitue le fil rouge des investissements à prévoir durant la période 2016-2020.

2.2. Principes

Le Comité considère que les principes suivants doivent présider, de façon transversale, aux choix relatifs aux investissements ferroviaires :

- **VISION** : Prioriser et planifier les investissements en fonction des plans de transport successifs envisagés et de la vision à long terme 2030-2040 ;
- **COHERENCE** : Assurer une cohérence aux investissements par la définition d'un réseau structurant articulé entre le réseau ferroviaire et ceux des transports régionaux ; tenir compte de l'interdépendance des éléments du système ferroviaire (infrastructure, gares, matériel roulant, alimentation électrique, etc.) ;
- **FONCTIONNALITE** : Privilégier les investissements améliorant l'efficacité, la fiabilité et la qualité du service ferroviaire ;
- **ANTICIPATION** : Anticiper les investissements indispensables à temps : tenir compte de la pyramide des âges des éléments d'infrastructure, du matériel roulant, de la détérioration des gares et points d'arrêt non gardés pour planifier à temps les investissements et éviter des surcoûts liés au report d'investissement ;
- **RIGUEUR** : Finir les chantiers en cours avant de démarrer de nouveaux travaux importants et planifier la réalisation des projets de sorte à en réduire l'impact sur la circulation des trains.

[2] Le Comité remettra un avis d'initiative sur cette vision de mobilité à long terme (2030-2040) dans les prochains mois.

- **CONCERTATION** : Soumettre aux représentants des voyageurs les axes des projets d'investissements afin de leur permettre d'émettre leur avis en amont de la décision et d'ainsi répondre au mieux à leurs besoins prioritaires.

Le Comité est conscient de la nécessité de faire des choix en matière d'investissements, au vu de la diminution des dotations de l'Etat. Il s'agit d'accorder la priorité aux investissements permettant au système ferroviaire de fonctionner et d'améliorer son efficacité : en privilégiant les objectifs de ponctualité et de fiabilité ainsi que la mise en application progressive d'un schéma d'exploitation généralisant les nœuds de correspondance.

3. Postes principaux

3.1. Maintien de capacité

Objectif : Assurer la fiabilité et la ponctualité (objectif : 92,5% en 2017 sans neutralisation) du service des trains, par une adaptation et un renouvellement adéquat et en temps opportun des installations fixes (caténaires, postes de signalisation, voies, aiguillages, etc.), et ce sur l'ensemble des lignes existantes.

Le maintien de capacité, appelé aussi « renouvellement de l'infrastructure » a pour objectif de remplacer les éléments de l'infrastructure arrivant en fin de vie économique. La prise en compte de la pyramide d'âges des éléments d'infrastructure est donc fondamentale. L'entretien proprement dit, imputé quant à lui sur des budgets d'exploitation (et non sur le PPI), a pour but d'intervenir sur des éléments qui n'ont pas encore atteint leur fin de vie afin de garantir leurs niveaux de fonctionnalité requis[3].

Maintenir la capacité du réseau, c'est s'assurer que les infrastructures techniques (voies et appareils de voie, ouvrages d'art, caténaires et sous-stations, équipements d'alimentation de la signalisation, et signalisation proprement dite) bénéficient des investissements suffisants pour continuer à assurer un service de qualité, tant sur le plan de la ponctualité que sur celui de la sécurité.

Etat des lieux

Infrabel a commandité une étude au groupe d'experts de l'EPFL-LITEP, en 2011, qui devrait idéalement être mise à jour avant le prochain PPI. Selon cette étude, les moyens alloués au maintien de capacité ont une influence directe, « à moyen et long terme, sur la ponctualité sur le réseau en agissant sur :

- la fiabilité des composants de l'infrastructure ;
- la maintenance du système, tant sur le plan technique que financier (rapport entre les dépenses d'entretien et les dépenses de renouvellement) ;
- la durabilité du patrimoine. »[4]

[3] Ces éléments sont largement développés dans l'audit réalisé à la demande d'Infrabel par le groupe EPFL-LITEP de l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne « sur les besoins financiers en maintien de capacité du réseau belge pendant la période 2013-2025 » (juillet 2011).

[4] Avis EPFL-LITEP, *Op. cit.*, 2011, p. 5.

Cet audit, élaboré en 2011, estime qu'il y a eu un sous-investissement récurrent les années précédentes dans le maintien de capacité du réseau ferroviaire belge.

Les risques potentiels consistent en :

- une multiplication des ART (avis de ralentissement temporaire), aboutissant à une réduction de la vitesse de référence sur certaines lignes et donc à une dégradation du temps de parcours, diminuant de facto l'attractivité de ces lignes ;
- une diminution généralisée de la ponctualité de l'ordre de 20% dans dix ans . Un tiers des retards attribués à Infrabel découlerait en effet de dégradations à l'infrastructure.

L'annexe 1 du présent avis détaille ces éléments de diagnostic relatif au maintien de capacité.

Recommandations générales

Le Comité recommande, en conséquence, de :

- Adapter l'infrastructure aux besoins d'exploitation pour l'offre à court terme et aux besoins pressentis pour la mise en application progressive d'un schéma d'exploitation basé sur la généralisation les nœuds de correspondance. Il est donc essentiel de développer une vision d'exploitation pour l'ensemble du réseau à long terme pour identifier les besoins futurs et ne pas faire des choix difficilement réversibles (voir également recommandation suivante) ;

- Etre prudent en matière de simplification des installations du réseau (voies d'évitement, points de croisement, aiguillages, sectionnement de la ligne en signalisation). D'une part, il faut éviter de rigidifier les possibilités d'exploitation sans avoir au préalable élaboré un schéma d'exploitation à long terme. D'autre part, en cas de travaux (renouvellement et modernisation de l'infrastructure,…) et d'incidents (train en détresse, avarie à la caténaire, accident de personne, …), il faut pouvoir exploiter temporairement à voie unique les tronçons de ligne concernés[5]. Le Comité demande à Infrabel et à la SNCB (et le cas échéant avec d'autres entreprises ferroviaires) d'établir en concertation des normes fixant sur les différentes lignes du réseau les intervalles optimaux entre les groupes d'aiguillages de prise de contre-voie et de reprise de voie normale ainsi que les distances optimales entre les voies d'évitement et de garage, en fonction de différents paramètres tels que l'importance du trafic au cours des périodes les plus chargées, les types de trains parcourant la ligne (trains IC et/ou L et/ou de marchandises). Dans ce domaine, le Comité recommande de se baser sur l'expérience (et les

[5] Pour maintenir dans ces conditions un niveau de ponctualité acceptable, il faut que les sections de ligne exploitées à voie unique ne soient pas trop longues et que dès lors il y ait à des intervalles suffisants des aiguillages de prise de contre-voie et de reprise de voie normale. En outre, la présence de voies d'évitement ou de garage à intervalles réguliers permet de fluidifier et d'accroitre le trafic sur les lignes parcourues par des catégories de trains dont les vitesses moyennes sont différentes (trains intervilles et locaux, trains de marchandises).

normes) des chemins de fer suisses (CFF) reconnus pour leur efficacité dans la gestion du trafic et pour la ponctualité de leurs trains. Ces normes doivent ensuite être inscrites dans le contrat de gestion entre l'Etat et Infrabel et être appliquées dans l'exécution des plans pluriannuels d'investissements successifs ;

- Renforcer la politique de maintenance globale (maintien de capacité + entretien et vision transversale aux différents districts) au bénéfice d'une gestion financière plus saine pour le gestionnaire d'infrastructure et d'une optimisation des politiques de maintenance et de renouvellement[6] ; et s'orienter vers une maintenance davantage prédictive (notamment via le logiciel Smarter-M) afin d'organiser la politique de maintenance sur base des besoins réels constatés sur le réseau.

- Réaliser périodiquement une évaluation sur l'état du réseau, permettant la mise à jour du registre des actifs (différentes caractéristiques du réseau, ligne par ligne, avec une classification de l'état de l'infrastructure). Le Comité souhaite recevoir une présentation de cette évaluation régulière.

Pour le prochain PPI 2016-2020, le Comité recommande de :

- Assurer les rattrapages nécessaires, tels qu'identifiés par l'étude EPFL-LITEP, en début de PPI, de façon prioritaire ;
- Prévoir un budget annuel adéquat pour le poste « maintien de capacité » dans le PPI 2016-2020 d'Infrabel afin d'assurer le renouvellement nécessaire du réseau pour la période 2016-2020 et d'atteindre les objectifs de ponctualité ;
- Maintenir les éléments d'infrastructures (appareils de voie, aiguillages de prises de contre-voie et reprises de voie normale, voies d'évitement) nécessaires à la souplesse d'exploitation du service de trains actuel et futur (voir ci-dessus).

Effets souhaités :

- Amélioration sensible de la ponctualité (atteinte voire dépassement des objectifs fixés par la Ministre Galant de 90% de ponctualité pondérée en 2019) ;
- Augmentation de la vitesse de référence sur les lignes où c'est réalisable et utile, compte tenu des nœuds de correspondance souhaités ;
- Augmentation de la vitesse commerciale des trains ;
- Amélioration de la fiabilité de l'exploitation et de la robustesse du système ferroviaire ;
- Augmentation de la disponibilité de l'infrastructure ;
- Maintien de l'exploitation des lignes de catégorie C situées en zone rurale.

3.2. Matériel roulant

Objectifs :

- Améliorer sensiblement la fiabilité du parc de matériel roulant ;

[6] A cet égard, la littérature fait référence à un ratio entre les dépenses relatives au maintien de capacité (PPI) et celles relatives à l'entretien courant (dotation d'exploitation) qui devrait idéalement s'approcher de 1/1 (voir annexe sur maintien de capacité).

- Augmenter la capacité du matériel roulant de façon à anticiper l'augmentation souhaitée du nombre de voyageurs (+20% entre 2014 et 2020) et les besoins de renouvellement du parc, tout en assurant une accessibilité optimale et un confort de voyage aux usagers, notamment aux personnes à mobilité réduite.

Etat des lieux

Le parc de matériel roulant actuel de la SNCB ainsi que sa gestion comportent actuellement plusieurs limites :

- le ratio de places assises par voyageur-km, s'il s'améliore depuis quelques années et est supérieur à certains des pays voisins, reste insuffisant pour répondre à la fréquentation actuelle aux heures de pointe, sur certaines lignes ;
- le matériel roulant n'est pas suffisamment fiable et est responsable d'environ un tiers de retards et de la majorité des suppressions de trains ;
- le parc est vieillissant (40% du parc atteindra la limite d'âge théorique en 2025) ;
- le taux de disponibilité du matériel roulant est faible (environ 77 %, soit 23% du parc qui sont chaque jour indisponibles pour cause de réparation, entretien ou rénovation) ;
- les caractéristiques techniques du matériel sont souvent diverses, peu standardisées, sans pour autant être adaptées aux différents types de desserte ferroviaire (IC, L, S) ;
- le matériel roulant est très largement inaccessible aux personnes à mobilité réduite, *a fortiori* au vu de l'inadéquation du matériel aux hauteurs de quais actuelles (voir point 3.3) ;
- le matériel roulant est peu adapté à une desserte sur les réseaux étrangers, en particulier en Allemagne (électrification) et aux Pays-Bas (gabarit), ce qui complexifie la desserte transfrontalière.

La SNCB offre actuellement environ 365.000 places assises. Parmi celles-ci, d'après les estimations réalisées par le bureau TRITEL en 2012 [7] :

- 62.000 places devaient être prochainement rénovées ;
- 143.000 places, soit 40% du parc actuel, atteindront progressivement d'ici à 2025 l'âge de 45 ans, durée de vie classique du matériel roulant ferroviaire, et seront donc à remplacer ;

Par ailleurs, l'accroissement de la fréquentation, tel que souhaité (+ 20% de voyageurs entre 2014 et 2020, soit une croissance annuelle moyenne de 3,33%), pourrait nécessiter *théoriquement* d'acquérir environ 78.000 places assises supplémentaires d'ici à 2020[8]. Cependant, il n'est pas certain ni souhaitable que cette augmentation de fréquentation se réalise en heures de pointe.

[7] TRITEL, *Plan de développement de la desserte ferroviaire en Wallonie*, février 2012, p. 67.

[8] Calculs IEW sur base des estimations issues de TRITEL, *Op. Cit.*, p. 67.

Pour permettre de répondre à la demande de voyageurs croissante et éviter des problèmes de sous-capacité récurrents, plusieurs voies d'action, éventuellement combinées, sont possibles :

- améliorer la disponibilité journalière du matériel roulant (l'objectif proposé par le Comité est une augmentation de 2% par an d'ici à 2020). D'après la SNCB, atteindre 86% de taux de disponibilité permettrait de proposer 25.000 places supplémentaires sans nouvel investissement lourd ;
- pour le matériel dédié à des relations de courtes et moyennes distances (S et L), envisager des aménagements intérieurs plus capacitaires, tel que pratiqués sur la plupart des réseaux étrangers (larges espaces dégagés autour des portes, strapontins, configuration longitudinale, etc.). Cela permettrait d'accroitre d'environ 40% la capacité de chaque train ;
- mieux répartir les voyageurs entre pointe et hors pointe ;
- étaler légèrement l'heure de pointe pour décharger quelque peu les trains tout en proposant un service supérieur aux usagers (fréquence accrue) ;
- accroître l'offre ferroviaire en nombre de relations (plutôt qu'en nombre de trains) ;
- passer de nouvelles commandes de matériel roulant ;
- améliorer la gestion de la capacité des lignes (notamment via l'implémentation de logiciels comme le RECIFE-MILP, utilisé dans le cadre de projets français).

Il est à noter que la SNCB a récemment passé un contrat-cadre auprès du consortium Bombardier-Alstom concernant l'achat potentiel de matériel roulant de type M7 de 1.362 voitures. La première commande passée par la SNCB en décembre 2015 concerne 445 voitures double niveau, à livrer entre 2019 et 2021, pour un montant de 1,3 milliard €.

Dans son avis 2015/001, le Comité a précisé la plus-value limitée apportée par ce nouveau matériel, qui tient essentiellement à un accroissement net du nombre de places assises, sans considération suffisante pour l'accessibilité au véhicule (présence de double escalier, hauteur des portes inadéquate) ni pour le confort des voyageurs (hauteur sous plafond insuffisante, exiguïté des compartiments). Le taux d'accélération du matériel roulant est également jugé insuffisant.

<u>Recommandations générales</u>

Le Comité recommande, en conséquence, de :

- Estimer les besoins à court, moyen et long terme en nombre de places assises, en fonction des objectifs de croissance de la clientèle et des futurs plans transport, de sorte à anticiper les risques de sous-capacité ; et en incluant dans ces estimations du matériel roulant de réserve permettant d'accroitre la robustesse du système (ce matériel de réserve peut être constitué de matériel ayant déjà un âge avancé) ;

- Adapter les cahiers spéciaux des charges pour les commandes de matériel roulant à venir de façon à :

- répondre aux normes d'accessibilité, de confort, d'interopérabilité (sur les réseaux étrangers) et d'équipement[9] ;
- disposer de matériel roulant adapté aux types de desserte envisagés (IC, IR, L et S) tant au niveau des caractéristiques techniques (ex. taux d'accélération supérieur à 1m/s² pour les dessertes S et L) que des aménagements intérieurs (espace multifonctionnel pour les dessertes S et L, confort d'assise accru pour les dessertes IC), tout en privilégiant une standardisation du matériel au sein de chacun des types de desserte ;

- Utiliser davantage d'autres modalités d'acquisition de matériel roulant que des commandes qui impliquent le développement de matériel spécifique, comme l'achat de matériel « sur étagère » ou la location ;

- Augmenter de façon prioritaire le taux de disponibilité du matériel roulant de 2%/an à partir de 2016, notamment en augmentant la polyvalence des ateliers pour l'entretien courant (ce qui réduirait le taux de parcours à vide des trains) et en permettant un travail de nuit dans les ateliers ;

- Préparer progressivement l'automatisation du matériel roulant (conduite, information aux voyageurs, gestion en temps réel, arrêt à quai, etc.).

Pour le PPI 2016-2020, le Comité recommande de :
- Adapter les deuxième et troisième tranches de la commande du matériel M7 en vue d'une meilleure accessibilité ;
- Rédiger de nouveaux cahiers spéciaux des charges et organiser les prochaines commandes de matériel roulant (adapté et de plain-pied) pour prévoir la capacité suffisante à moyen et long termes.

Effets souhaités :
- Amélioration de la ponctualité par la réduction du temps de montée et de descente des trains
- Amélioration des temps de parcours
- Amélioration du confort pour les voyageurs
- Mise à disposition de capacités permettant d'assurer un report modal important vers le rail
- Amortissement et gestion plus efficiente du parc de matériel roulant existant

[9] Comme annoncé en début de document, le Comité rédigera prochainement un avis traitant des aménagements favorables à l'intermodalité et l'accessibilité pour les PMR, ceci tant pour les infrastructures (gares et points d'arrêts) que pour le matériel roulant.

3.3. Gares et points d'arrêts non gardés

Objectif : Assurer un accueil de qualité dans l'ensemble des gares et points d'arrêts du réseau ferroviaire.

Etat des lieux

La réalité des gares et points d'arrêts non gardés est très fortement contrastée sur le terrain, en ce qui concerne :

- la disponibilité même d'un point d'arrêt (certaines zones ne disposent pas de suffisamment de points d'arrêt, d'autres arrêts sont très peu fréquentés) ;
- la qualité de l'offre disponible ;
- le niveau d'équipement, d'information et de confort proposé aux voyageurs, en ce compris l'état des installations (bâtiment, quais, couloirs sous voies, abords, etc.) et la présence d'escaliers en gare (qui, sans alternative, dégradent l'accessibilité) ;
- la hauteur des quais (28, 55 ou 76 cm), ce qui dégrade les conditions d'embarquement des voyageurs, voire rend celui-ci impossible de façon autonome (PMR), complexifie les cahiers spéciaux des charges des commandes de matériel roulant (voir notamment le cas des M7), et impacte fortement les temps de parcours réalisés (qui sont calqués sur le temps le plus long avec le matériel le plus pénalisant) ;
- la complémentarité avec les autres modes de transport (intermodalité), tant en termes d'accès, de stationnement que d'équipement.

Dans le même temps, la fréquentation est également très concentrée sur un nombre limité de gares, essentiellement installées à proximité des pôles d'emploi. Ceci doit être appréhendé dans le contexte plus général de la faible attractivité des lignes de desserte locale (offre trop faible, horaires peu attractifs, mauvaises correspondances aux grandes gares pour ces relations), notamment en zone rurale, mais aussi d'une mobilité automobile qui connaît très peu de contraintes en-dehors des centres urbains.

A côté de ces disparités importantes, la plupart des gares et points d'arrêts présente encore une trop faible intégration territoriale et urbanistique, avec une attention réduite à l'environnement dans lequel s'insère la gare.

Recommandations générales :

Le Comité recommande, en conséquence, de :

- Réaliser une catégorisation des gares et points d'arrêt sur base de critères démographiques (pôles d'habitat, scolaires, d'emploi et grands équipements collectifs), urbanistiques (densité dans un rayon de 800 m à 1,5 km autour de l'arrêt) et selon l'importance fonctionnelle de l'arrêt sur le réseau (nœud de correspondance ou non, par exemple);
- Définir un niveau minimal d'équipement, d'accessibilité multimodale et de services en gare pour chaque catégorie d'arrêt, notamment en actualisant les normes REVALOR, et en appliquant le principe STOP (piéton – vélo – transport

en commun – transport privé) pour ordonner les priorités d'accès à la gare et aux quais ;

- En matière d'aménagement de gares, privilégier dorénavant la construction de rampes à l'installation d'escalators, comme c'est le cas dans la majorité des gares suisses.

- De dédier les investissements aux besoins des navetteurs et de faire primer le caractère fonctionnel de la rénovation envisagée. Les améliorations qui découlent des souhaits urbanistiques ou architecturaux spécifiques (en ce compris les parkings automobiles), et qui dépassent le niveau minimal d'équipement dédié à chaque catégorie d'arrêt, seront financées par des budgets spécifiques, en dehors du PPI, en cofinancement ou en financement exclusif par les autorités locales et régionales ;

- De porter une attention accrue aux terrains situés à proximité du réseau ferroviaire. Le Comité attire l'attention sur le risque relatif à la cession d'actifs dans une visée d'apurement de la dette. Le groupe SNCB reste actuellement propriétaire de nombreux terrains à proximité des gares et points d'arrêt non gardés. Ces terrains revêtent bien souvent, de par leur localisation, un caractère stratégique. D'une part, des projets immobiliers, commerciaux ou sociaux intéressants pourraient s'y implanter, augmentant la clientèle potentielle des transports en commun et assurant une plus-value financière à la SNCB et à Infrabel. D'autre part, des disponibilités spatiales doivent être conservées pour permettre de développer et améliorer l'offre de transport public (aménagement de gares intermodales train-bus ou aménagements strictement ferroviaires (augmentation du nombre ou de la longueur des quais, par exemple). Il est donc indispensable d'intégrer la réflexion foncière à celle relative à l'offre à long terme.

- D'aménager, moyennant des analyses de risques préalables, des passages à niveau sécurisés pour les cyclistes et les piétons accessibles depuis les quais et les points d'arrêt non gardés sur les lignes ferroviaires moins fréquentées (selon l'exemple néerlandais). Ils peuvent constituer une alternative valable à la construction de passages sous voies ou de passerelles (rappelons qu'en zone rurale, en Wallonie en particulier, 60% des voyageurs se rendent à pied à la gare[10]) ; et d'envisager par ailleurs le prolongement, accessible aux PMR, de passerelles ou couloirs sous voies existants permettant de désenclaver les quartiers de gares, et d'accroître ainsi la chalandise de la gare.

- L'aménagement et l'intégration du quartier de la gare aux territoires avoisinants doit faire partie intégrante de la réflexion de chaque projet de rénovation. La

[10] TRITEL, *Plan de développement de la desserte ferroviaire en Wallonie*, février 2012, p. 19, basé notamment sur les travaux de la Conférence Permanente de Développement Territorial (CPDT),

transversalité de la gare, par-delà les voies, doit être pensée de façon prioritaire, afin de corriger l'effet de coupure urbaine.

Pour le PPI 2016-2020, le Comité recommande de :

- Définir un programme de rénovation des gares et points d'arrêt non gardés, d'ici à 2020, en y détaillant les budgets nécessaires, en investissant prioritairement dans les arrêts les moins accueillants et en tenant compte du nombre de voyageurs concernés, selon un principe d'équité (voir annexe 2) ;
- Appliquer lors de la mise en œuvre de ce programme de rénovation le rehaussement systématique des quais à une hauteur standardisée ;
- Développer une politique de reconversion d'anciens bâtiments de gare, en concertation avec les autorités communales et régionales, mais aussi avec des associations ou collectifs citoyens ou le secteur privé.

Pour rappel, le Comité rédigera un avis spécifique relatif aux questions d'accessibilité et d'intermodalité.

Effets souhaités :

- Amélioration de la ponctualité par la réduction du temps de montée et de descente des trains (rehaussement des quais)
- Amélioration des temps de parcours (rehaussement des quais)
- Amélioration du confort pour les voyageurs et de la qualité de vie des riverains
- Meilleure intégration urbanistique et territoriale
- Meilleure équité territoriale

3.4. Sécurité

Objectifs : Maintenir un niveau de sécurité maximal sur le réseau par une vision systémique et globale de la sécurité (infrastructures des voies, signalisation, équipement ETCS sur les lignes et le matériel roulant, etc.) et des investissements pertinents.

Etat des lieux

Selon le Masterplan ETCS, tout le matériel roulant SNCB sera équipé de l'ETCS pour 2023 et l'entièreté du réseau Infrabel pour 2022. A partir de 2025, le matériel non équipé de l'ETCS ne sera plus autorisé à circuler sur le réseau ferroviaire belge.

Un risque de la situation actuelle provient de la juxtaposition de deux systèmes de sécurité différents sur le réseau et d'un parc de matériel roulant partiellement équipé en ETCS. Bien entendu, la migration d'un système à l'autre ne peut se faire instantanément et demande une maîtrise rigoureuse.

L'équipement d'un système de contrôle de la vitesse des trains n'est cependant qu'un aspect, même s'il est important, de la problématique complexe de la sécurité ferroviaire : « *en Belgique, on consent beaucoup d'efforts pour améliorer la sécurité du rail, mais avec une vision trop restreinte, en se focalisant trop sur la technologie et pas assez sur la gestion du changement, en réagissant par trop à l'accident de Buizingen, en ne réagissant pas assez de manière proactive aux développements intervenus tant à l'échelle internationale*

qu'à l'échelon national dans le domaine du transport ferroviaire ». Cette déclaration des experts auditionnés par la Commission Buizingen invite à adopter une approche globale de la sécurité.

Recommandations générales

Le Comité recommande en conséquence de :

- Considérer le renouvellement des infrastructures (voies, caténaire, et surtout signalisation) et du matériel roulant comme un investissement en matière de sécurité ;

- Maitriser rigoureusement les coûts et implémenter la version 2.3.0.d qui est actuellement la version standard et interopérable. Il estime aussi que, vu les coûts qui en résultent, la migration vers une version 3.x.y. ne peut pas être envisagée avant que celle-ci soit stabilisée, reconnue comme étant « standard » et fasse l'objet d'un déploiement à grande échelle au niveau européen. Ce déploiement au niveau européen est également indispensable pour obtenir les garanties auprès des fournisseurs en matière d'approvisionnement, de maintenance et de prix relativement avantageux des équipements utilisés ;

- Mettre à jour le master plan ETCS en fonction de ces éléments et sur base de l'audit commandité sur le sujet par le SPF Mobilité et Transports ;

- Cartographier les endroits où des traversées de voies sont fréquemment constatées et prendre les mesures nécessaires.

Pour le PPI 2016-2020, le Comité recommande de :

- Renouveler prioritairement les appareils de voie (dont signalisation) et ouvrages d'art (ponts et tunnels) en état critique ;
- Concrétiser le master plan ETCS (adapté si besoin) par une planification des investissements en équipement ETCS selon un calendrier et une cartographie précise, et de sorte à limiter les risques liés à la coexistence de plusieurs systèmes de contrôle automatique des trains sur un même réseau et d'un décalage entre l'équipement de l'infrastructure et le matériel roulant qui y circule

Effets souhaités :

- Amélioration de la sécurité sur le réseau ferroviaire

3.5. Extension de capacité

Objectifs : Améliorer la souplesse et les performances du réseau ferroviaire, en terminant prioritairement les chantiers en cours (RER, Axe 3, Ligne 50A), et en donnant priorité ensuite à des projets « quick-wins », comme ceux qui concernent le projet ANGELIC (desserte suburbaine d'Anvers, Gand, Liège et Charleroi).

Etat des lieux

Au vu de la courte période couverte par le prochain PPI (2016-2020) et des réductions importantes attendues des dotations d'investissement, il est peu réaliste d'espérer de nouveaux projets d'extension de capacité majeure dans les prochaines années. La priorité est bien d'abord et avant tout de maintenir la capacité existante (voir 3.1), afin de préserver et de préparer l'avenir.

Le Diabolo et le tunnel Schuman-Josaphat sont à présent achevés, mais d'autres projets d'extension entamés depuis de nombreuses années voient leur achèvement sans cesse être reporté et leur mise à fruit reculer. C'est particulièrement le cas des chantiers du RER sur les lignes 124 et 161 (échéance initialement prévue en 2012, selon l'Accord de coopération), et des travaux sur l'axe Bruxelles-Luxembourg (échéance initialement prévue en 2014) qui impactent quotidiennement le service aux voyageurs.

Le Comité comprend qu'en cas de travaux de grande ampleur, Infrabel puisse interrompre temporairement le trafic sur certains tronçons de ligne. Mais cette interruption doit être de courte durée et se situer en-dehors des heures de pointe du trafic (week-end, week-end prolongé, période de vacances, éventuellement pour les trains locaux entre 22/23h et 5/6h, …), pour autant que des gains de temps substantiels puissent être réalisés dans la durée des travaux et que les inconvénients pour la clientèle soient globalement sensiblement moindres. Dans de telles situations, une information précise et communiquée à temps est primordiale : sur les transports (locaux) de remplacement, sur les déviations et suppressions de trains

Tout projet d'extension de capacité doit en tout cas prendre en compte, dans ses critères de choix, le rapport coûts/bénéfices des investissements envisagés, l'adéquation avec la vision à long terme (schéma d'exploitation basée sur une généralisation des nœuds de correspondance) et l'adéquation avec les objectifs de développement territorial des différentes régions.

Recommandation générales :

Le Comité recommande en conséquence de :

- donner la priorité au maintien de capacité avant toute extension de capacité et de terminer les chantiers entamées avant de démarrer de nouveaux projets d'extension ;

- étudier finement les besoins d'infrastructure (signalisation, voies de croisement, cisaillements, approche des gares importantes, localisation des terminus, accès aux zones de maintenance, alimentation électrique) découlant du schéma d'exploitation à long terme basé sur une généralisation des nœuds de correspondance (vision 2020-2030 à construire) et des recommandations issues de l'étude Rail4Brussels pour ce qui concerne la traversée de Bruxelles ;

- identifier les tronçons où un gain en termes de temps de parcours est nécessaire pour l'organisation de nœuds de correspondances efficaces ;

- envisager le déplacement et/ou la (ré)ouverture de (nouveaux) points d'arrêt en lien avec le schéma d'exploitation 2030.

Pour le PPI 2016-2020, le Comité recommande de :

- finaliser les chantiers en cours avec une mise à fruit rapide et progressive en fonction de l'état d'avancement des travaux, en donnant la priorité à :
  - pour le RER sur la ligne 161 : la mise à 4 voies des tronçons Watermael - La Hulpe et Rixensart - Ottignies - bifurcation Louvain-la-Neuve dont le gros œuvre est terminé ; l'aménagement et l'achèvement des gares et parkings d'Ottignies (y compris les installations ferroviaires), La Hulpe, Genval, Rixensart, Profondsart et Boitsfort, pour 2020 ;
  - pour le RER sur la ligne 124 : la mise à 4 voies du tronçon Waterloo – Braine l'Alleud – Braine l'Alliance dont le gros œuvre est terminé ; l'aménagement des gares et parkings de Braine-l'Alleud (y compris les installations ferroviaires), Waterloo, Braine Alliance, pour 2020 ;
  - pour l'axe Bruxelles – Luxembourg: la réalisation de tous les travaux de renouvellement et de modernisation prévus entre la bifurcation Louvain-la-Neuve et la frontière grand-ducale, pour 2020 ;
  - pour la ligne 50A, l'achèvement et la mise en service pour 2020 des 4 voies sur les tronçons Gand – Hansbeke et Beernem – Bruges de la ligne 50A Gand – Bruges ;
- La construction de bifurcations anglaises, en particulier à Lierre (jonction des lignes 15 et 16) et à Schellebelle (jonction des lignes 50 et 53) ;
- Vu la diminution des dotations de l'Etat et vu les taux d'intérêt nominaux à long terme particulièrement bas à l'heure actuelle (les taux d'intérêt réels étant même négatifs), le Comité préconise :
  - la création de deux SPV (Special Purpose Vehicles) pour le financement des investissements précités sur les lignes 124 et 161 dont le montant dépasse les disponibilités restantes du fonds RER. Les emprunts nécessaires seraient contractés par la SNCB (gares et parkings) et par Infrabel (infrastructure ferroviaire) et mis à disposition des SPV. Celles-ci financeraient les travaux et délègueraient la maîtrise d'œuvre à la SNCB et à Infrabel. Le remboursement des emprunts et le payement des intérêts (sur une période à convenir, de 10 à 15 ans par exemple) seraient à charge de la dotation du SPF Mobilité et Transports, comme pour les SPV existantes (SPV Axe 3 Bruxelles – Luxembourg, SPV Zeebrugge,…).
  - complémentairement, l'utilisation du préfinancement relatif à la liaison ferroviaire vers l'aéroport de Gosselies pourrait être utilisé pour la réalisation des travaux du RER sur les lignes 124, 161 ;
  - la constitution d'une SPV pour l'achèvement de la mise à 4 voies en 2020 des tronçons Gand – Hansbeke et Beernem – Bruges sur la ligne Gand – Bruges et pour la construction des bifurcations anglaises. Si nécessaire, les moyens octroyés à la SPV Axe 3 Bruxelles – Luxembourg pourraient

être augmentés afin de couvrir le montant total des investissements de modernisation et de relèvement de la vitesse.

- Etudier et planifier les investissements nécessaires à la mise en service progressive des réseaux suburbains d'agglomérations (projet ANGELIC) et d'un schéma d'exploitation à long terme (2030-2040).
- Prévoir, dès les cahiers de charges des travaux d'infrastructure, des modalités permettant de réduire l'impact sur les capacités de circulation.

Le Comité formulera des propositions de projets d'extension de capacité, projets régionaux inclus, dans son avis relatif à une vision de mobilité à long terme (horizon 2030-2040), qui devra constituer un des fondements des plans pluriannuels d'investissement ultérieurs.

Avis 16/05
Augmentations tarifaires au 1er février 2017

Le 20 septembre 2016, la SNCB a présenté à une délégation du Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires (Comité) les adaptations tarifaires prévues au 1er février 2017.

Le Comité remercie la SNCB pour cette présentation, mais tient d'emblée à préciser qu'il ne s'agissait pas d'une consultation, mais bien d'une information donnée au Comité à propos des augmentations prévues.

En effet, ces adaptations tarifaires présentées à la délégation du Comité ont déjà fait l'objet de l'approbation du Comité de Direction de la SNCB mais doivent encore être approuvées par le Conseil d'Administration. La SNCB a donc tenu à en informer le Comité entre l'approbation du Comité de Direction et celle du Conseil d'Administration.

Outre que les délais auxquels le Comité est confronté sont dès lors extrêmement courts, les décisions ayant été avalisées par le Comité de Direction, les remarques du Comité ne pourront pas être prises en considération.

Pour éviter ce genre de situation et pour s'inscrire dans le cadre d'une véritable concertation, le Comité estime qu'à l'avenir il doit être consulté avant toute décision du Comité de Direction, afin que ses éventuelles remarques puissent lui être soumises, voire intégrées.

Concernant les propositions d'adaptations tarifaires pour le 1er février 2017, le Comité émet les considérations suivantes :

- Le Comité s'interroge sur la transparence des données relatives à la ponctualité, données qui conformément au contrat de gestion actuel déterminent si la SNCB peut, ou non, opérer une augmentation des prix des cartes train supérieure à celle de l'indice santé. Le Comité demande donc des précisions concernant le calcul du chiffre de ponctualité retenu (88,41 %).

- Le Comité prend acte que pour les cartes-train « trajet » et « scolaire », l'augmentation se situe à 1% au-dessus de celle de l'indice santé. Le Comité demande toutefois que cette augmentation aille de pair avec une amélioration de l'offre, entre autres en ce qui concerne l'amplitude des dessertes ferroviaires (cfr avis 16/01).

- Concernant les produits « non-transport », le Comité constate que l'augmentation s'élèvera à 6,87% pour certains produits, en l'occurrence pour les consignes à bagages automatiques et les consignes à bagages avec personnel. Le Comité veut avoir la garantie que cette augmentation ne concerne réellement que ces 2 produits et ne porte nullement sur le transport de vélo par exemple (repris dans la catégorie « produits non-transport »).

- Le Comité prend acte que les réductions actuellement accordées aux ayants droit (ex. familles nombreuses, OMNIO, …) sont maintenues.

- Le Comité demande des précisions quant à la ventilation des augmentations par rapport à la moyenne globale. La manière dont cette ventilation a été opérée pour la catégorie « autres produits de transports » et doit aboutir à une augmentation moyenne de 2,38% (indice santé), n'est en effet pas claire. Par exemple, l'augmentation de la carte campus s'élève-t-elle à 2,38% (slide 11) ou à 3,38% (slide 12) ? Le Comité émet des réserves sur la manière dont les chiffres globaux et leur ventilation lui ont été présentés.

- Dans l'attente d'une tarification intégrée, le Comité estime qu'il ne faut pas augmenter le tarif des produits qui s'inscrivent dans cette logique, comme la Key Card. En effet, de telles augmentations sur ce genre de produits (pour de courts déplacements souvent cumulés avec d'autres types de transport en commun) pourraient décourager le recours au transport ferroviaire.

- La SNCB entend développer à l'avenir des « tarifs multimodaux innovants, pour rencontrer au mieux l'évolution des besoins de mobilité des employeurs et des travailleurs ». Le Comité demande à la SNCB d'être associé à cette réflexion

- Enfin, le Comité demande une liste exhaustive des produits concernés et des augmentations qui leur seront appliquées.

2.3 Suivi des avis

1 Réponses aux avis

Les réponses concernant les avis émis par le Comité en 2016, peuvent se résumer comme suit :

- Avis 16/01 – Plan de transport 2017 de la SNCB : Des réponses aux interpellations du Comité ont été fournies par la SNCB lors des diverses entrevues organisées durant l'année 2016 concernant cette thématique.

- Avis 16/02 – Contrats de gestion entre l'Etat, la SNCB et Infrabel : Une réponse n'était pas attendue de la part de la SNCB ni d'Infrabel. Cet avis a été émis d'initiative et adressé à Monsieur François Bellot, Ministre de la Mobilité.

- Avis 16/03 – Redevance d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire pour les trains de voyageurs du service intérieur : Le Comité a reçu réponse de la SNCB en date du 18 juillet 2016. Infrabel a également apporté réponse au Comité en date du 30 aout 2016.

- Avis 16/04 – Plans pluriannuels d'investissement SNCB et Infrabel : Le Comité a reçu réponse d'Infrabel en date du 30 aout 2016. La SNCB a transmis sa réponse lors des diverses entrevues organisées avec le Cabinet de Monsieur François Bellot, Ministre de la Mobilité.

- Avis 16/05 – Augmentations tarifaires au 1er février 2017 : Le Comité a reçu réponse de la SNCB en date du 3 novembre 2016.

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 de6 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 transfrontalièrs
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 Erquelinnes-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 Coo
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	Tarification 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	Tarification 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	2de 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 – 2e 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 – 2e avis
07/19	Brochures horaires régionales
07/20	Tarification transfrontalière ambiguë – 2e avis
07/21	Accueil sur les quais (2e visite): Engis – Farciennes – Lodelinsart
07/22	Stukgeslagen glaswanden in wachthuisjes
07/23	Accueil sur les quais de Court-St.Etienne (2e visite)
07/24	Modelstations = Modelonthaal? (2e bezoek stations Bordet – Buizingen - Landegem)
07/25	Stationsparkings (2e advies)
07/26	Heropening van het station Beervelde
07/27	Balises d'arrêt des trains
07/28	2e 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	Mémorandum 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 1er février 2013
13/02	Gare de Noorderkempen
13/03	Mémorandum 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 »

2016	
16/01	Plan de transport 2017 de la SNCB
16/02	Contrats de gestion entre l'Etat, la SNCB et Infrabel
16/03	Redevance d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire pour les trains de voyageurs du service intérieur
16/04	Plans pluriannuels d'investissement SNCB et Infrabel
16/05	Augmentations tarifaires au 1er février 2017

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
Nadia Cornejo	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 ainés	Anna-Maria Bellin-Moeris	Conseil consultatif fédéral des ainés
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
Johan De Mol	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
Vancompernolle 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**	/	/	/

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
Cécile Dubrulle – Attaché
Casier 5B11
Rue du Progrès 56
1210 Bruxelles
☎: 02/277.39.74 - Fax: 02/277.40.47
✉: cecile.dubrulle@mobilit.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

Annexe 4

Présentation du 20 janvier 2016 à la Chambre des Représentants – Commission de l'Infrastructure, des communications et des entreprises publiques

Audition
« vision stratégique du rail »

Henry-Jean GATHON
Comité Consultatif des Voyageurs Ferroviaires

Présentation à la Chambre des Représentants – Commission de l'infrastructure, des communications et des entreprises publiques
20 janvier 2016

1

1a. Le nouveau Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires

- 26 membres effectifs et 26 membres suppléants: M.B. 20 août 2015
  - Membres représentants les voyageurs ferroviaires(Personnes à mobilité réduite, voyageurs représentants les cyclistes, jeunes, séniors, familles, utilisateurs des transports en public, représentant de la défense de l'environnement, organisation de défense des consommateurs,...);
  - Membres représentants les employeurs et les travailleurs
  - Acteurs du secteur économique
  - Associations des villes et des communes
- Installation du Comité: 29 september 2015
- Le Comité est compétent pour les services de transport des voyageurs dans le domaine ferroviaire (limité aux missions de service public)

2

1b. Le CCVF

- Organe officiel d'avis qui fédère tous les utilisateurs
  → ACTEUR légal et légitime
- Pas le monopole des avis des utilisateurs du rail
- Boîte à idées
- Fonctionnement essentiellement sur base volontaire et bénévole

3

2. Travaux du CCVF

- Avis sur l'acquisition par la SNCB de voitures de type « M7 »
- Nouveau *Plan de Transport* : travail en cours
- Nouveaux *Contrats de gestion*: travail en cours
- Nouveau *Plan pluriannuel d'investissement*: travail en cours

4

3a. Avis « *acquisition de voitures M7* »

- C'est une commande stratégique:
  - Implique les 50 prochaines années
  - Concerne potentiellement plus de mille voitures
  - Engage des budgets de plusieurs milliards d'euros
- Dossier révélateur :
  - Choix qui permet à l'entreprise de ne pas sortir de **sa** « zone de confort »
  - Consultation des représentants des voyageurs purement formelle
    - sur les détails...
    - ... mais pas sur le « concept de base »
  - Maximiser ou optimiser ?

5

3b. Voiture *M7* : recommandations

Le Comité estime que la décision de la SNCB d'acquérir 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.

6

3c. Matériel roulant: consultation du CCVF

- Prévoir dans le nouveau contrat de gestion de la SNCB:
  - Nouveau matériel:
    - → Concertation (réelle et pas formelle) portant sur le « concept de base » au moment de l'élaboration du cahier des charges
  - Matériel existant:
    - → Concertation avant toute décision de rénovation, avec une analyse coûts-avantages de la rénovation de l'ancien matériel par rapport à l'acquisition d'un nouveau
      - → Exemple: rénovation des automotrices quadruples du type « AM75 »

7

4. Points d'attention

- Sécurité
- Ponctualité
- Accessibilité
- Offre et capacité
- Value for money

8

4a. Sécurité

- Cela va sans dire…
- Poursuivre le *master plan ETCS*
  - Infrastructure
  - Matériel roulant

9

4b. Ponctualité

- Consolider la ponctualité

et

- Stimuler la vitesse commerciale

10

4c. Accessibilité

- Agir sur le matériel roulant, les gares et les points d'arrêt
- Tendre vers l'accessibilité pour tous
  - Pourquoi ?
    - → Equité vis-à-vis des moins valides
    - → Efficacité dans l'écoulement du flux des voyageurs
  - Comment ?
    - → Prendre en compte toutes les formes de handicap
    - → Viser à l'autonomie de la personne
    - → Anticiper le vieillissement de la population
    - → Devancer la législation plutôt que de la subir
- Assurer l'intermodalité
  - → Train – tram – bus
  - → Train – marche à pied
  - → Train – vélo
  - → Train - auto

11

4d. Offre et capacité

- En transport, l'offre (en volume comme en qualité) crée la demande
  - → Servir les utilisateurs captifs et les usagers actuels
  - → Conquérir de nouveaux voyageurs
- Indexer la dotation d'exploitation sur le nombre de trains-kilomètres en service commercial
- Redevance d'infrastructure
  - → Jeu à somme nulle :
    Etat - opérateurs ferroviaires - gestionnaire de l'infrastructure
  - → Stimuler l'offre de trains sans pénaliser l'infrastructure (entretien, maintien et extension de capacité)

12

4e. Value for money

- Pour les voyageurs
  - Le voyageur doit être au centre des préoccupations de l'entreprise ferroviaire
    - → Accélérer le passage d'une organisation égocentrique qui érige ses contraintes internes en objectifs vers une entreprise publique orientée voyageurs
- Pour la collectivité
  - Les chemins de fer profitent aussi à ceux qui ne les utilisent jamais

13

5. Questions additionnelles

- Contrat de gestion
  - Consultation du CCVF avant sa validation finale ?
  - Quelle procédure pour permettre une évaluation continue ?
- Plan pluriannuel d'investissement
  - Consultation du CCVF avant sa finalisation ?
  - Quelle place sera accordée au CCVF dans le cadre des travaux de la « *Cellule d'investissements* » ?
- Relations CCVF - SNCB
  - Comment passer d'une consultation pour la forme à une réelle concertation ?

14