

Présentation du Memorandum et rapport annuel 2018



Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

Bruxelles, 10 octobre 2019

CCVF

MEMORANDUM	3
Avis 19/02: Mémorandum du comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires. ---	3
RESUME DU RAPPORT D'ACTIVITES 2018	15
Avant-Propos	17
Aperçu des activités 2018	23
Liste des avis approuvés	24
Avis 18/01	25
Avis 18/01: Plans pluriannuels d'investissement et plans stratégiques pluriannuels d'investissement de la SNCB et Infrabel	25
Avis 18/02	32
Avis 18/02 : Le voyageur au cœur d'une vision à long terme de mobilité. Deuxième contribution : Accessibilité Gares et Trains	32
Annexe A : Recommandations	45
Annexe B : Flotte après l'arrivée du M7 (avec informations PMR et vélo)	60
Annexe C : Exemples de protections possibles dans le cas de passages pour piétons, cyclistes et PMR	64
Avis 18/03	67
Avis 18/03 : Ponctualité des trains de voyageurs du service intérieur et maîtrise des incidents	67
Synthèse des recommandations - Avis 18/03 : Ponctualité des trains de voyageurs du service intérieur et maîtrise des incidents.	91
Avis 18/04	95
Avis 18/04 : Stratégie Train + Vélo	95
Avis 18/05	101
Avis 18/05 : Adaptations tarifaires au 1 ^{er} février 2019	101
PRESENTATIONS	107
Contacts	123

Mémoire

Avis I9/02: Mémoire du comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires.¹

INTRODUCTION :

L'amélioration de la mobilité et de la qualité de l'air ainsi que la lutte contre le dérèglement climatique constituent des objectifs sociétaux majeurs. Dans ces domaines, le transport ferroviaire présente des avantages importants par rapport aux transports routiers et aériens. Sa croissance et l'augmentation de ses parts de marché sont donc indispensables pour contribuer à relever des grands défis de demain. Le développement des chemins de fer doit aussi s'inscrire comme l'ossature d'un réseau de transport public dans le cadre d'une politique de mobilité intégrée, le train se combinant avec les autres modes de déplacement, offrant ainsi une solution globale de déplacement en ce compris les premiers et derniers kilomètres.

Dans le présent mémoire adressé après les élections du 26 mai 2019 au futur gouvernement fédéral, le Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires formule ses principales recommandations concernant le transport ferroviaire national de voyageurs

LES ENJEUX PRIORITAIRES :

- Améliorer l'attractivité et l'efficacité de l'offre de transport :
 - Accroître le niveau d'offre (fréquence et amplitude)
 - Atteindre un taux de ponctualité nettement plus élevé
 - Organiser la circulation des trains sur le principe des nœuds de correspondance
 - Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité (PMR) aux gares, quais et trains
 - Assurer la sécurité des voyageurs, de l'exploitation du réseau et de son approvisionnement en électricité

¹ Avis approuvé le 25 juin 2019 en assemblée plénière du Comité.

- Développer une bonne gouvernance en matière de politique ferroviaire pour assurer le développement d'un service public performant :
 - Développer une vision à long terme pour l'évolution de l'offre et des infrastructures en vue de garantir un niveau ambitieux des missions de service public
 - Renforcer le rôle du SPF Mobilité et Transports (direction ferroviaire) en lui attribuant un véritable statut d'Autorité Organisatrice de Transport
 - Conclure des contrats de gestion avec la SNCB et Infrabel pour les 10 années à venir
 - Préparer sans délai la Belgique à l'ouverture du marché pour le trafic intérieur

- Assurer un financement pérenne des services de transport public :
 - Adopter un cadre pour une tarification plus incitative et intégrée
 - Respecter les engagements financiers adoptés
 - Développer d'autres sources de financement

LES OUTILS À ACTIVER QUI SONT AUX MAINS DES POUVOIRS PUBLICS :

- Plan Transport SNCB 2020-2023
- Plan Transport SNCB 2023-2026
- Contrat de gestion SNCB
- Contrat de gestion Infrabel
- Plan pluriannuel d'investissement SNCB
- Plan pluriannuel d'investissement Infrabel
- Accord de coopération Etat-Régions

RECOMMANDATIONS :

Plusieurs des recommandations formulées par le Comité dans ce mémorandum figurent aussi dans des Avis émis par le Comité et disponibles sur le site Web du SPF Mobilité et Transports (Transport Ferroviaire > Comité consultatif > Avis).

1. AMÉLIORER L'ATTRACTIVITÉ ET L'EFFICACITÉ DE L'OFFRE DE TRANSPORT

1.1. Accroître le niveau d'offre (fréquence et amplitude)

Le Comité demande un développement de l'offre ferroviaire de base en vue d'atteindre à l'horizon 2025, sur la majorité des relations IC, S et L une amplitude horaire de 17 à 19 heures et une fréquence de deux à quatre trains par heure et par sens, selon l'importance de la clientèle (potentielle). Sur certaines relations, l'offre de base peut être moins étoffée notamment le week-end, tout en maintenant une amplitude horaire d'au moins 16 heures et une fréquence d'au moins un train par heure et par sens complétée les jours ouvrables par des trains supplémentaires entre 6 et 9 heures et entre 15 et 18 heures.

Le Comité a détaillé ce qu'il entend par offre de base dans un avis de 2019 : Avis 19/01 « Evaluation des plans de transport 2014 et 2017 de la SNCB. Recommandations pour le plan 2020-2023 ».

Le Comité recommande à l'Etat de définir de la sorte l'évolution de l'offre attendue à travers des balises claires dans le contrat de gestion de la SNCB et dans le contrat de gestion d'Infrabel (évolution du réseau pour permettre d'assurer cette croissance de l'offre). Il invite les autorités compétentes à demander des plans de transport successifs ambitieux et à en assurer le financement.

1.2. Atteindre un taux de ponctualité nettement plus élevé

Le Comité souhaite que le niveau de ponctualité des services ferroviaires soit rapidement et durablement amélioré. Il demande que soit atteint un taux de ponctualité (avant neutralisation) de 92.5% dès 2020. Un taux de ponctualité supérieur a déjà été atteint par le passé.

La ponctualité des trains de voyageurs constitue le socle de la sécurité et de la qualité du service à la clientèle. Les réseaux dont les trains sont les plus ponctuels (chemins de fer suisses et japonais, par exemple) sont aussi les réseaux les plus sûrs.

La bonne ponctualité des services ferroviaires dépend de nombreux facteurs. Le Comité a remis un avis détaillé sur cette problématique en 2018 : Avis 18/03 « Ponctualité des trains de voyageurs du service intérieur et maîtrise des incidents ». Le Comité tient à souligner quelques éléments fondamentaux pour améliorer structurellement et durablement la ponctualité.

- 1) **L'état et la configuration du réseau ferroviaire** constituent des facteurs déterminants de la robustesse des plans de transport et donc de la fiabilité et de la ponctualité des services de train. La fiabilité des équipements de voie, de signalisation, d'alimentation électrique et de télécommunication, la configuration des gares (grills des gares, nombre de voies à quai et de garage), la localisation, le nombre et la longueur des voies d'évitement, l'espacement des signaux en pleine voie, l'intervalle entre les liaisons de prise de contrevoie et de reprise de voie normale, les itinéraires de détournement,... sont autant de paramètres qui nécessitent une anticipation des besoins et une collaboration étroite entre le gestionnaire de l'infrastructure et tous les opérateurs ferroviaires (voyageurs et fret).

Le Comité recommande à l'État de veiller à ce qu'Infrabel et les entreprises ferroviaires (voyageurs et fret) définissent en concertation des normes claires concernant la configuration du réseau et à ce que ces normes soient appliquées dans les plans d'investissement d'Infrabel.

Il rappelle l'impératif de fournir à Infrabel les ressources financières suffisantes pour renouveler et moderniser l'ensemble du réseau ferroviaire existant, selon ces normes définies, et ainsi de pouvoir répondre aux attentes des entreprises ferroviaires et de leur clientèle.

- 2) **Le personnel et le matériel roulant.** La préparation des premiers départs, les relais du personnel roulant en cours de journée, la connaissance de ligne des conducteurs de train, les temps de retournement des trains dans les gares terminus, la fiabilité et l'accessibilité du matériel et la compatibilité de celui-ci avec les temps de parcours prévus sont autant d'éléments qui participent à une bonne ponctualité du service.

Le Comité invite l'Etat à soutenir la SNCB dans sa modernisation en cours (simplification des procédures, entretien préventif du matériel, formation continue du personnel, management de proximité, ...) tout en veillant à disposer d'un personnel roulant en suffisance (recrutement anticipé, pool de réserves, ...). Le Comité recommande à l'Etat de veiller à ce que la SNCB acquière un matériel roulant standardisé, fiable, adapté aux services à fournir et qui répond aux normes d'accessibilité pour les PMR, et d'allouer à la SNCB le financement nécessaire pour l'acquisition de ce matériel.

- 3) **L'organisation des chantiers de maintenance et de modernisation de l'infrastructure, la conception des horaires, la maîtrise des risques, le traitement des incidents causés par des tiers et la gestion du trafic en temps réel** sont d'autres facteurs clés pour améliorer rapidement le niveau de ponctualité.

Le Comité recommande à l'Etat de prendre les mesures nécessaires pour améliorer fortement l'intensité et la qualité des collaborations entre le gestionnaire de l'infrastructure et les opérateurs ferroviaires (voyageurs et fret). Pour les incidents ou accidents nécessitant l'intervention des forces de l'ordre (en particulier les heurts de personnes, qui constituent une cause importante des retards et suppressions de trains), le Comité recommande que les services de secours, de police et les parquets conviennent en concertation avec Infrabel et la SNCB des principes de collaboration et des mesures à appliquer selon les circonstances en vue du rétablissement rapide de la circulation des trains.

1.3. Organiser la circulation des trains sur le principe des nœuds de correspondance

Le Comité insiste sur l'importance de développer une vision concertée de l'offre à moyen et long terme. Ce sont les plans de transport actuels et futurs qui doivent déterminer la configuration du réseau et les besoins en termes d'investissements (infrastructures et matériel roulant) et non l'inverse.

Le principe des nœuds de correspondance, aussi appelé le modèle de l'horaire intégré, est de définir les horaires des différents services de train – et plus largement des transports collectifs – de sorte à maximaliser les possibilités de correspondance en gare. L'objectif est de mettre en place un horaire cadencé symétrique et intégré, dans lequel des gares-nœuds sont définies, où se croisent de façon organisée les différents services de train, afin de faire profiter l'utilisateur de cette densité d'offre.

Le Comité a exposé le modèle des nœuds de correspondance et la pertinence de son application en Belgique dans son Avis 17/02 « Vers un schéma d'exploitation des transports publics basé sur les nœuds de correspondance ». Les gares-nœuds sont appelées à devenir de véritables hubs multimodaux où une diversité de services de mobilité pouvant assurer les premiers et derniers kilomètres sont également présents (vélo en libre-service, service de voiture partagée, taxis locaux, ...).

Le Comité recommande à l'Etat de coopérer avec les autres entités afin de faire adopter le modèle de l'horaire intégré comme cadre de référence pour le développement de l'offre de transport public en Belgique et de l'inscrire dans les contrats de gestion des entreprises publiques. Il est impératif de juger de l'intérêt et de la pertinence des investissements ferroviaires au regard de leur contribution pour la mise en place d'un tel modèle lors de l'élaboration des plans pluriannuels d'investissement. De même, il convient d'imposer une mise à fruit progressive du modèle, à travers les plans de transport successifs (stratégie de migration). Le Comité recommande également à l'Etat de créer le cadre favorable pour le développement de partenariats permettant d'offrir aux citoyens une solution globale de mobilité de porte à porte.

1.4. Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité (PMR) aux gares, quais et trains

Le Comité demande que l'accessibilité universelle devienne une réalité évidente et garantie.

L'accessibilité universelle signifie notamment qu'une personne à mobilité réduite (PMR) ne doit pas rencontrer d'obstacles physiques tels que des escaliers, des bordures, une lacune trop large (horizontale ou verticale) entre le quai et le train ou un sol trop irrégulier, qui l'obligeraient à demander un accompagnement. Ce qui est encore souvent le cas actuellement.

Avec un accès de plain-pied, l'embarquement et le débarquement peuvent se dérouler plus facilement qu'avec des portes d'entrée étroites et surélevées. La moyenne d'âge de la population augmente, et avec elle le nombre de personnes qui ont des difficultés à se déplacer. Enfin, un accès de plain-pied contribue aussi à une plus grande sécurité (risque réduit de chutes lors de l'embarquement et du débarquement) et à une plus grande ponctualité. Toute amélioration profite à tous les usagers.

Un plan de mise en œuvre SMART des autorités compétentes et un plan d'action clair de la SNCB et d'Infrabel sont nécessaires, afin d'améliorer l'accessibilité autonome à long terme. Le Comité a détaillé les enjeux d'une meilleure accessibilité et a exposé ses recommandations concrètes dans son Avis 18/02 « Accessibilité des gares et des trains ». Tant que cette accessibilité autonome n'est pas assurée partout, des services d'accompagnement doivent bien évidemment être maintenus et même renforcés.

Le Comité recommande à l'Etat d'inclure dans les contrats de gestion des deux entreprises l'objectif de l'accessibilité universelle et de l'accès de plain-pied ainsi que l'obligation d'élaborer un plan de mise en œuvre. La SNCB et Infrabel doivent veiller à ce que dans chaque cahier spécial des charges relatif à l'acquisition de matériel roulant et à la modernisation des gares une accessibilité aisée aux quais et aux trains soit garantie et contrôlée, y compris l'accès de plain-pied entre ceux-ci.

L'information doit aussi être disponible pour tous les voyageurs. Les informations doivent être clairement communiquées de façon visuelle et auditive, en particulier lors de changements ou de situations imprévues.

Le Comité recommande à l'Etat de fournir des moyens financiers spécifiques et suffisants à la réalisation de cet objectif. Les coûts de l'accessibilité universelle ne peuvent pas être retirés aux budgets opérationnels et aux autres crédits d'investissement nécessaires au bon fonctionnement du système ferroviaire.

1.5. Assurer la sécurité des voyageurs, de l'exploitation du réseau et de son approvisionnement en électricité

Le Comité souhaite que la sécurité des services ferroviaires soit abordée globalement. Au-delà des investissements dans le système ETCS, il est important de garantir un renouvellement continu des infrastructures pour assurer un haut niveau de sécurité du réseau, sans tomber dans le travers d'une simplification excessive du réseau à des fins de sécurité (ex. suppression de tous les passages à niveau ou réduction du nombre de liaisons de prise de contrevoie et de reprise de voie normale). La sécurité passe aussi par la formation du personnel et la sensibilisation de tous. De plus, le Comité demande que l'approvisionnement en électricité soit assuré pour le fonctionnement des services ferroviaires, par le développement de sources de production renouvelables directement reliées au rail d'une part et par l'adaptation des plans de délestage lors des risques de pénurie d'électricité d'autre part.

Le Comité recommande à l'Etat de favoriser l'autonomie partielle du réseau ferroviaire en électricité (éolien et photovoltaïque dans les espaces ferroviaires) et d'adapter la liste des postes Haute Tension délestables et non délestables de manière à ce que les installations électriques d'Infrabel et de la SNCB soient toutes raccordées à des postes Haute Tension non délestables, et ce afin de garantir leur approvisionnement et d'assurer la continuité du trafic ferroviaire sur l'ensemble du réseau en cas (de risque) de pénurie d'électricité.

2. DÉVELOPPER UNE BONNE GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE POLITIQUE FERROVIAIRE POUR ASSURER LE DÉVELOPPEMENT D'UN SERVICE PUBLIC PERFORMANT

2.1. Développer une vision à long terme pour l'évolution de l'offre et des infrastructures en vue de garantir un niveau ambitieux des missions de service public

Le Comité rappelle la nécessité d'élaborer une vision de l'offre de transport public concertée entre l'Etat fédéral et les Régions. Le Comité Exécutif des Ministres de la Mobilité (CEMM) est un lieu de concertation à renforcer. De plus, les politiques en matière de mobilité et d'aménagement du territoire sont fortement liées et doivent être pensées en cohérence. L'offre de transport public doit être fortement développée qualitativement et quantitativement pour répondre aux défis sociétaux actuels.

Le Comité insiste sur la nécessité de mettre en place une gouvernance adéquate pour faciliter une collaboration étroite des différentes autorités organisatrices de transport public en Belgique, ainsi qu'avec et entre les différents opérateurs de transport collectif (interlocuteurs régionaux et locaux).

Le Comité recommande à l'Etat de préparer et d'adopter un accord de coopération pour accorder toutes les entités sur une vision commune, ambitieuse et concertée du développement des transports en commun en Belgique. Cette vision à long terme basée sur des projets de plans de transport et d'horaires intégrant les différents réseaux, doit dicter les priorités en matière d'investissements et être régulièrement mise à jour.

2.2. Renforcer le rôle du SPF Mobilité et Transports (direction ferroviaire) en lui attribuant un véritable statut d'Autorité Organisatrice de Transport

Le Comité souhaite que la définition de l'offre de transport public et de son évolution ainsi que les principes de coordination entre la SNCB et les sociétés régionales reviennent davantage dans le giron des pouvoirs publics. Le SPF Mobilité et Transports doit détenir l'expertise et les compétences nécessaires pour participer avec les administrations régionales à la définition des principes communs de l'offre de transport public en vue de garantir un niveau ambitieux des missions de service public.

Il s'agit de déterminer les orientations stratégiques et tactiques de l'offre (comme le niveau d'offre souhaité et l'identification des nœuds multimodaux essentiels), tout en laissant aux opérateurs de transport la responsabilité des aspects opérationnels. Il incombe aux pouvoirs publics l'organisation du marché des services intérieurs ferroviaires, l'attribution des contrats de service public et le suivi de la réalisation de ces derniers, ainsi que leur évaluation. Par ailleurs, le SPF Mobilité et Transports doit également veiller à la cohérence des plans d'investissements ferroviaires et à leur adéquation avec l'évolution de l'offre planifiée.

Le Comité recommande à l'Etat d'attribuer à au SPF Mobilité et Transports le rôle d'Autorité Organisatrice du transport, à l'instar de ce qui se fait au niveau des Régions. Il demande à l'Etat d'allouer les moyens humains et budgétaires suffisants pour lui permettre de développer les compétences utiles afin d'assumer correctement ce rôle.

2.3. Conclure des contrats de gestion avec la SNCB et Infrabel pour les 10 années à venir

Le Comité estime que la Belgique n'est pas prête aujourd'hui pour ouvrir le marché des services intérieurs de voyageurs à d'autres opérateurs. Les pouvoirs publics doivent d'abord définir plus précisément leur propre vision de l'offre de transport public et les services qu'ils souhaitent financer et proposer aux citoyens.

Le Comité craint surtout qu'une ouverture du marché dès à présent conduise à une dégradation des services ferroviaires à la suite d'une coordination défailante des services confiés à des opérateurs différents.

Le Comité apprécie par ailleurs les améliorations que la SNCB a récemment apportées à son offre de transport et souhaite qu'elle poursuive sur cette voie. Il constate également que la réponse de la clientèle est positive puisque l'augmentation du nombre de voyageurs en service intérieur fut de 3,7% en 2017, de 3,6% en 2018 et qu'elle se poursuit au même rythme au début de 2019.

Le Comité recommande dès lors à l'Etat d'attribuer directement l'ensemble du marché des services ferroviaires intérieurs de voyageurs à la SNCB à travers un contrat de service public valable pendant 10 ans, comme le permet actuellement encore la législation européenne jusqu'en 2023.

Le Comité recommande de définir dans ce contrat de service public les services ferroviaires attendus de manière précise et des objectifs ambitieux assortis d'un financement adéquat, de sorte à soutenir la SNCB dans une amélioration de ses performances, et la préparer ainsi à l'ouverture du marché, qui sera tôt ou tard inéluctable, à moins d'un changement au niveau de la politique européenne. Ce contrat de service public doit faire l'objet d'une évaluation continue à travers des indicateurs précisément définis.

Le Comité recommande à l'Etat de conclure avec Infrabel un contrat de gestion sur 10 ans qui donne des lignes directrices claires d'évolution du réseau, en adéquation avec l'offre planifiée à court, moyen et long terme. Des normes doivent y être définies concernant certaines caractéristiques du réseau de sorte à assurer un réseau fiable et offrant une souplesse d'exploitation suffisante pour un développement ambitieux des services ferroviaires (accroissement du niveau d'offre et amélioration de la ponctualité des trains). Ce contrat de gestion doit faire l'objet d'une évaluation continue à travers des indicateurs précisément définis.

Dans son Avis 16/02, le Comité a formulé ses principales recommandations concernant le contenu des prochains contrats de gestion entre l'Etat, la SNCB et Infrabel.

2.4. Préparer sans délai la Belgique à l'ouverture du marché pour le trafic intérieur

Le Comité souhaite que l'ouverture du marché, imposée par l'EU au-delà de 2023, puisse devenir une opportunité pour améliorer quantitativement et qualitativement les services ferroviaires intérieurs en Belgique. Cela exige dès à présent de préparer le SPF Mobilité et Transports et la SNCB. Le Comité demande à l'Etat de soutenir la SNCB dans l'amélioration de ses services à la clientèle et de ses performances en vue de pouvoir se positionner de manière concurrentielle dans un marché libéralisé.

La Belgique n'a aucun intérêt à voir son opérateur historique dont l'Etat est l'actionnaire, sombrer dans un marché libéralisé pour lequel il n'est pas encore suffisamment préparé. Concernant le SPF Mobilité et Transports, il est indispensable que des personnes compétentes soient formées concernant l'application de la législation européenne et les procédures et modalités d'ouverture du marché (délai de publicité et de publication, rédaction de cahiers des charges, définition possible de lots, évaluation des offres, etc.). De plus, il est impératif de prévoir les procédures de collaboration et lieux de concertation qui seront nécessaires pour coordonner les prestations qui pourraient être assumées à l'avenir par différents opérateurs et ce afin de continuer à offrir aux voyageurs une offre globale de mobilité qui soit intégrée, tant au niveau des horaires que des tarifs. Dans le contexte d'un marché libéralisé, il faut également veiller à organiser une information aux voyageurs optimale et une tarification intégrée.

Le Comité recommande à l'Etat de mandater la Cour des Comptes pour la réalisation d'évaluations régulières tant vis-à-vis de la SNCB que du SPF Mobilité et Transports, afin de mesurer le degré d'avancement dans la préparation de ces organismes à l'ouverture du marché des services ferroviaires intérieurs. Il s'agira d'évaluer l'atteinte des objectifs assignés à la SNCB dans le cadre de son contrat de service public et sa performance sur base des indicateurs définis (tous les 3 ans au minimum) et en regard des benchmarks européens existants.

Concernant le pouvoir fédéral, il convient de baser cette évaluation sur la mission qui aura été précisément confiée au Service Public Fédéral Mobilité et Transports (Direction ferroviaire), et qui devrait inclure d'une part la prise en main du rôle d'Autorité Organisatrice du Transport et d'autre part le développement de l'expertise et la préparation des procédures pour la réalisation des appels d'offres sur un marché ferroviaire libéralisé.

3. ASSURER UN FINANCEMENT PÉRENNE DES SERVICES DE TRANSPORT PUBLIC

3.1. Adopter un cadre pour une tarification plus incitative et intégrée

Le Comité estime que les recettes tarifaires sont fondamentales pour le développement quantitatif et qualitatif des services ferroviaires.

Il considère aussi que l'offre de tarifs peut être mieux adaptée aux différents motifs et habitudes de déplacements : dans ce but, la SNCB a notamment intérêt à développer des formules plus attractives pour les voyageurs qui se déplacent en « petits » groupes (2 à 5 personnes) et pour ceux qui se déplacent en semaine en-dehors des heures classiques d'affluence (notamment après 19/20 heures). Il rappelle aussi l'importance de maintenir des services de conseil personnalisé aux voyageurs pour les orienter dans le choix des titres de transport les plus adéquats (guichets accessibles, application et automates de vente « intelligents »).

Le Comité recommande à l'Etat de continuer à envisager les recettes du trafic des voyageurs comme une source importante de financement de l'offre de transport public.

Il l'invite à maintenir des formules de gratuité ou de réduction qui soient ciblées vers des publics identifiés et qui fassent l'objet de compensations financières spécifiques, et à promouvoir les formules du type tiers-payant. Le Comité recommande d'inclure dans l'accord de coopération, qui sera conclu entre les entités concernant une vision commune de l'offre de transport public favorisant l'intégration des réseaux, un volet consacré à la mise en place d'une intégration tarifaire généralisée à l'échelle du pays (tarification multimodale).

3.2. Respecter les engagements financiers adoptés

Le Comité souligne la nécessité de respecter les engagements financiers adoptés par les pouvoirs publics. La vision de l'offre ferroviaire à long terme doit être assortie de perspectives financières de même temporalité. Le temps long inhérent aux investissements ferroviaires implique une visibilité et une stabilité financière, mais aussi des possibilités d'adaptation des budgets initialement prévus en fonction du coût réel des travaux en cours de réalisation. L'accroissement de l'offre de services ferroviaires demande des perspectives budgétaires fiables. Cela constitue le cœur d'une meilleure gouvernance de la politique ferroviaire.

Le Comité recommande à l'Etat d'étudier les meilleures modalités possibles pour améliorer la stabilité des financements dans le transport public ferroviaire (loi de financement du rail, fonds d'investissements ferroviaires, etc.). Il rappelle que le coût de l'inaction en matière de mobilité sera croissant vu les impacts négatifs du modèle actuel (changement climatique, congestion, santé).

3.3. Développer d'autres sources de financement

Le Comité estime opportun de réfléchir à d'autres sources de financement complémentaires aux recettes et aux dotations publiques afin d'assurer durablement la mise en place d'une politique ferroviaire ambitieuse.

Le Comité pointe à titre d'exemples : la Suisse où les produits issus de la redevance poids lourds et de l'équivalent de nos accises sur les carburants sont en bonne partie directement affectés à la politique ferroviaire ; et la France avec le versement transport qui s'applique aux entreprises. Par ailleurs, le Comité estime que l'Etat, lui-même et au travers de ses entreprises publiques, devrait veiller à capter la plus-value foncière qui découle de ses propres investissements dans les gares et leurs alentours, sans pour autant compromettre les possibilités de développement de la capacité du réseau ferroviaire.

Le Comité recommande à l'Etat de profiter de la réforme attendue du régime fiscal des voitures de société pour prévoir l'affectation d'une partie des moyens financiers qui en découleront vers les transports publics. De même, il lui recommande de créer le cadre adéquat pour permettre la captation de la plus-value foncière par les pouvoirs ou les entreprises publiques lors de nouveaux aménagements financés par ces derniers.

The page features a large, light blue trapezoidal shape at the top left, which tapers towards the right. A diagonal blue line extends from the bottom center of this shape towards the bottom left. Below this line, the text 'Résumé du Rapport d'activités 2018' is centered. To the right of the text, there is a grey trapezoidal shape that tapers towards the right, and a smaller light blue rectangular shape to its right. At the bottom, there is a large grey rectangular shape, and a diagonal grey line extends from its bottom center towards the bottom right.

**Résumé du Rapport
d'activités 2018**

Le mot du Président



Le Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires est une instance officielle qui doit son existence à une disposition de la loi du 21 mars 1991 réformant la gouvernance des entreprises publiques et leur accordant une large autonomie de gestion. Le rôle majeur du Comité est de conseiller l’Autorité fédérale, la SNCB et Infrabel dans les matières qui relèvent de l’intérêt général des usagers du mode ferroviaire. Il constitue donc avant tout une force d’observation, d’analyse et de proposition.

25 ans d’existence effective.

En 2018, le Comité célébrait ses 25 ans d’existence effective. Au cours de ces 25 ans, le paysage ferroviaire belge a profondément évolué, avec par exemple la séparation de la gestion de l’infrastructure ferroviaire de l’exploitation des trains, l’application de nouvelles technologies dans de nombreux domaines tels que l’information aux voyageurs et la gestion du trafic, ou la prise en compte de la dure réalité des finances publiques. Cependant, quelles que soient les vicissitudes, le nombre de train-kilomètres et le nombre de passagers transportés n’a, au cours de ce 25 dernières années, jamais été aussi élevé qu’en 2018. En outre, alors que de 2010 à 2016, le taux annuel moyen de croissance du nombre de voyageurs nationaux était légèrement inférieur à 1%, le taux de croissance observé a été de 3,6% en 2017 et de 3,7% en 2018. Cette croissance importante du nombre des voyageurs au cours de ces deux dernières années doit être rapprochée de l’ouverture du tunnel Schuman-Josaphat en avril 2016, de la mise en œuvre du nouveau Plan de transport de la SNCB en décembre 2017 et de l’augmentation du nombre de train-kilomètres de 5,1% qui en a résulté.

Même si corrélation n’est pas raison, on trouve certainement ici une confirmation qu’en matière de transport public, l’offre (les train-kilomètres produits) crée la demande (les voyageurs transportés).

Au vu de cette croissance corrélée du nombre des trains et de leur fréquentation, on a *à priori* tout lieu de se réjouir.

Cependant, malgré les efforts méritoires de tous les acteurs du dossier, la ponctualité des trains reste préoccupante. Certes, la médiocrité de cette ponctualité doit être relativisée.

En effet, plus de trains et plus de voyageurs signifient aussi plus de congestion ferroviaire aux endroits clés du réseau (grandes gares, nœuds ferroviaires, jonction Nord-Midi à Bruxelles, ...), et la congestion – les usagers de la route coincés dans leurs embouteillages en savent quelque chose – est la mère de tous les retards. Les performances en termes de ponctualité doivent être structurellement améliorées et ce fut, en 2018 un axe de travail fort du Comité, notamment dans le cadre de ses avis 18/01, 18/02 et surtout 18/03.

PPI et PSPI de la SNCB et Infrabel

Dans son avis 18/01 « Plans pluriannuels d'investissement et plans stratégiques pluriannuels d'investissement de la SNCB et Infrabel », le Comité estime que les priorités mises en avant dans son Avis 16/04 sur l'élaboration des plans pluriannuels d'investissement ont été en bonne partie suivies. Il est en particulier satisfait de la priorité accordée par la SNCB à une amélioration de la fiabilité du matériel roulant et de la standardisation annoncée de l'équipement des gares et points d'arrêts, mettant le voyageur au cœur des préoccupations. Le Comité apprécie la priorité donnée par Infrabel au renouvellement et au maintien de la capacité du réseau, devant permettre structurellement l'amélioration de la ponctualité et le maintien d'un haut niveau de sécurité. Le Comité insiste néanmoins sur l'importance de garantir une configuration du réseau qui permette souplesse et robustesse dans l'exploitation des services ferroviaires, en particulier en cas d'incidents. Il demande aussi et avec insistance à la SNCB de revoir le cahier spécial des charges pour les éventuelles prochaines tranches de commande du matériel M7, afin de rencontrer les impératifs en matière d'amélioration de l'accessibilité du matériel roulant.

Pour terminer, le Comité insiste sur la nécessité d'une collaboration sans faille entre la SNCB et Infrabel. Cette collaboration est essentielle notamment pour minimiser l'impact des chantiers sur la circulation ferroviaire et garantir une mise à fruit progressive et systématique des travaux planifiés, en particulier ceux du RER.

Une accessibilité universelle

Avec son avis 18/02 « Le voyageur au cœur d'une vision à long terme de la mobilité - Deuxième contribution : Accessibilité Gares et Trains », le Comité a émis d'initiative ses recommandations pour une meilleure accessibilité, universelle et intégrale, au mode ferroviaire. L'accessibilité universelle postule qu'un maximum de voyageurs puisse prendre le train facilement et de manière autonome, même lorsqu'ils utilisent des aides physiques, telles que des fauteuils roulants ou des déambulateurs.

La moyenne d'âge de la population augmente, et avec elle le nombre de personnes qui ont des difficultés à se déplacer.

Le Comité insiste sur le fait que la SNCB doit viser sans délai l'accès de plain-pied à ses trains de sorte que l'embarquement et le débarquement puissent se dérouler plus facilement qu'avec des portes d'entrée étroites et/ou surélevées par rapport au quai.

Un accès de plain-pied contribue aussi à une plus grande sécurité (réduction du risque de chute en montant ou en descendant du train) et à une plus grande ponctualité (réduction du temps de débarquement et d'embarquement).

L'accessibilité universelle signifie que lors de son cheminement, le voyageur, qui peut être une personne à mobilité réduite, ne doit pas rencontrer d'obstacles physiques tels que des escaliers, des bordures, une lacune trop large (horizontale ou verticale) entre le quai et le train, ou un sol trop irrégulier, qui l'obligeraient à demander un accompagnement. C'est encore trop souvent le cas actuellement.

Le comité recommande au Gouvernement fédéral d'intégrer au contrat de gestion de la SNCB (et à celui d'Infrabel pour ce qui relève des compétences de celle-ci), l'objectif de l'accessibilité universelle et de l'accès de plain-pied ainsi qu'un plan de mise en œuvre de celui-ci.

Le Comité demande à la SNCB de veiller à ce que dans chaque cahier des charges l'accessibilité au matériel roulant et à l'infrastructure soit garantie et contrôlée, y compris l'accès de plain-pied entre les deux : l'accessibilité universelle doit devenir une réalité évidente et garantie.

Enfin, le Gouvernement doit apporter des budgets spécifiques et suffisants : les coûts de l'accessibilité universelle doivent être couverts par des crédits venant en plus des habituelles dotations d'exploitation et d'investissement.

Ponctualité et maîtrise des incidents

Dans son avis 18/03 « Ponctualité des trains de voyageurs du service intérieur et maîtrise des incidents », le Comité formule de manière motivée, argumentée et circonstanciée ses recommandations pour atteindre structurellement un niveau de ponctualité élevé. La ponctualité des trains de voyageurs du service intérieur qui avait atteint 93,2% en 2004, s'est depuis lors fortement dégradée jusqu'en 2013 (85,6%). Elle a ensuite augmenté en 2014 (88,2%) et en 2015 (90,9%), mais elle a de nouveau diminué en 2016 (89,2%) et en 2017 (88,3%). Pourtant, depuis plusieurs années, la SNCB et Infrabel disposent d'un « Plan d'action Ponctualité » commun qui comporte plus de 120 actions et qui fait l'objet d'une mise à jour régulière. Par ailleurs, d'autres réseaux obtiennent actuellement de meilleurs résultats, en particulier les Chemins de Fer Fédéraux suisses (CFF). La ponctualité des trains de voyageurs constitue aussi le socle de la sécurité et de la qualité du service à la clientèle.

Les réseaux dont les trains sont les plus ponctuels (les chemins de fer suisses et japonais, par exemple) sont aussi les réseaux les plus sûrs. En effet, un haut niveau de ponctualité exige une

organisation et des procédures qui garantissent également un niveau élevé de la sécurité d'exploitation et du travail.

Pour le Comité, un niveau élevé de ponctualité des trains de voyageurs du service intérieur nécessite un plan de transport robuste, la maîtrise des (risques d') incidents et la prise en considération des spécificités du réseau ferroviaire belge.

Les principaux constats et recommandations du Comité sur la robustesse du plan de transport et la maîtrise des incidents portent principalement sur les dix points suivants qui, selon le Comité, ne sont pas ou ne sont pas suffisamment pris en considération dans le « Plan d'action ponctualité » de la SNCB et d'Infrabel :

1. Les temps de retournement des trains à la gare terminus et les relais du personnel roulant;
2. La configuration du réseau ferroviaire, des gares et des lignes;
3. L'organisation des travaux d'entretien et de renouvellement de l'infrastructure;
4. L'évacuation des trains en détresse;
5. La maîtrise des « petits » retards;
6. La mise en place de scénarios de secours avec leurs itinéraires de détournement et la connaissance de ligne des conducteurs de train en cas d'interruption du trafic dans une gare ou sur un tronçon de ligne ;
7. La gestion des événements externes au mode ferroviaire et à ses usagers, principalement les "faits de société" et la présence de personnes non autorisées le long des voies;
8. L'anticipation des conditions météorologiques;
9. La garantie de la sécurité d'approvisionnement des installations électriques d'Infrabel et de la SNCB en cas de pénurie d'électricité;
10. Le coût de la non-ponctualité.

Le Comité insiste sur le fait que, à court terme comme à long terme, le défi de la ponctualité ne relève pas uniquement de la responsabilité de la SNCB, d'Infrabel et du Ministre en charge de la Mobilité, mais aussi de celle d'autres autorités comme la Police, la Justice et le Ministre en charge de l'énergie.

Stratégie train + Vélo

A la demande de la SNCB, le Comité a formulé dans son avis 18/04 ses recommandations dans le domaine de la "Stratégie Train + Vélo". Le Comité se réjouit de la prise de conscience du potentiel important de l'intermodalité du train et du vélo par la compagnie nationale des chemins de fer. Le vélo est en effet un maillon essentiel qui facilite l'accès à la gare de départ, et donc étend la zone de chalandise de plusieurs kilomètres autour de chaque gare. Il facilite aussi grandement le trajet final "last mile" à partir de la gare d'arrivée.

Adaptations tarifaires

Enfin, dans son avis 18/05, le Comité s'est prononcé sur les adaptations tarifaires prévues au 1^{er} février 2019.

Le Comité constate que les adaptations tarifaires proposées par la SNCB sont conformes aux dispositions du contrat de gestion : +1,18% en moyenne pour les cartes train et +0,29% en moyenne pour les autres titres de transport. Pour ceux-ci, l'augmentation moyenne (+0,29%) est inférieure à celle autorisée par le contrat de gestion (+1,64%, soit l'augmentation de l'indice santé de juin 2017 à juin 2018) et résulte de la diminution des prix proposée pour les billets standards. Pour l'ensemble des titres de transport, l'augmentation moyenne des prix est de 0,77% et est donc inférieure à celle de l'indice santé. Le Comité apprécie les améliorations apportées à l'offre de transport en 2016 et 2017 (avec 5,1% de trains en plus), en particulier dans le cadre de la desserte suburbaine des grandes agglomérations. Il se réjouit aussi de l'accroissement du nombre de voyageurs observé depuis fin 2016. Mais cet accroissement de l'offre a également un coût. Il importe donc que la SNCB dispose de moyens suffisants pour couvrir les dépenses supplémentaires qui en résultent. Dans ce but, la politique tarifaire constitue un levier important. Le Comité se réjouit de la poursuite de la croissance observée du nombre des voyageurs ferroviaires et recommande à la SNCB d'éviter toute mesure, notamment au niveau des conditions d'utilisation des titres de transport, qui aurait l'effet contraire.

Henry-Jean GATHON

Président du Comité.

Aperçu des activités 2018

Types de Réunions	Dates	Nombre
Réunion du bureau	18 janvier 22 janvier 9 mars 20 avril 11 juin 6 septembre 25 septembre 9 novembre	8
Séance plénière	27 mars 25 septembre 13 décembre	3
Participation au groupe de travail : Vision-accessibilité	16, 18 janvier	2
Participation au groupe de travail « révision du site web »	2 février	1
Participation au groupe de travail « rédaction d'un avis réactif sur le PPI 2018 »	1, 8 mars	2
Participation au groupe de travail « Ponctualité »	8 mars	1
Participation au groupe de travail « Alternative à la grève »	26 juin 21 août	2
Participation au groupe de travail « Plan de transport »	21 août	1
Participation au groupe de travail « Stratégie Train+ Vélo »	16 août	1
Participation au groupe de travail « Adaptation tarifaires 2019 »	4 octobre	1
Réunion avec Infrabel	15 février 4 septembre	2
Réunion avec la SNCB	31 mai 18 juin 12 juillet 25 septembre 21 novembre	5
Réunion avec SNCB et Infrabel	6 septembre	1
	TOTAL	30

Liste des avis approuvés en 2018

Avis 2018

1	Plans pluriannuels d'investissement et plans stratégiques pluriannuels d'investissement de la SNCB et Infrabel
2	Le voyageur au cœur d'une vision à long terme de mobilité- Deuxième contribution: Accessibilité Gares et Trains
3	Ponctualité des trains de voyageurs du service intérieur et maîtrise des incidents
4	Stratégie Train+Vélo
5	Adaptations tarifaires au 1er février 2019

Les avis du Comité concernent les aspects principaux de la mission de service public de l'entreprise ferroviaire.

En 2018, le Comité a eu l'occasion de s'attarder sur des thématiques importantes telles que :

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

Avis I8/01: Plans pluriannuels d'investissement et plans stratégiques pluriannuels d'investissement de la SNCB et Infrabel

Messages clés

- Le Comité estime que les priorités mises en avant dans son Avis 16/04 d'initiative sur l'élaboration des plans pluriannuels d'investissement ont été en bonne partie suivies. Il souligne en particulier la priorité accordée par la SNCB à une amélioration de la fiabilité du matériel roulant et à l'orientation vers une standardisation de l'équipement des gares et points d'arrêts, mettant le voyageur au cœur des préoccupations. Le Comité apprécie la priorité donnée par Infrabel au renouvellement et au maintien de la capacité du réseau, permettant structurellement l'amélioration de la ponctualité.
- Le Comité rappelle néanmoins à Infrabel l'importance de garantir une configuration du réseau qui permette souplesse et robustesse dans l'exploitation des services ferroviaires et invite la SNCB à revoir le cahier spécial des charges pour les éventuelles prochaines tranches de commande du matériel M7, afin de rencontrer les impératifs en matière d'amélioration de l'accessibilité du matériel roulant.
- Le Comité insiste sur la nécessité d'une collaboration forte entre la SNCB et Infrabel. Cette collaboration est essentielle pour minimiser l'impact des chantiers sur la circulation ferroviaire et garantir une mise à fruit progressive et systématique des travaux planifiés, en particulier ceux du RER.
- Le manque de détails dans les documents fournis ne permet pas au Comité de se positionner clairement sur les choix réellement pris dans différents domaines.

Le Comité souhaite plus d'informations sur l'affectation des moyens prévus dans les gares et sur les phases de réalisation des travaux RER et de leur mise à fruit. Aucun programme de rehaussement des quais n'apparaît explicitement dans les plans présentés.

- Le Comité s'interroge sur le caractère stratégique du PSPI et souhaite connaître les perspectives d'évolution de l'offre envisagées par la SNCB et Infrabel, qui devraient normalement sous-tendre les PSPI élaborés.

Mandat

Le présent avis a été rédigé en réponse à la demande adressée au Comité par Monsieur François Bellot, Ministre de la Mobilité, dans son courrier du 2 février 2018.

Cet avis est basé sur :

- L'Avis 16/04 dans lequel le Comité formule ses priorités et ses recommandations pour l'élaboration des plans pluriannuels d'investissement (PPI) de la SNCB et d'Infrabel ;
- L'examen des documents annexés au courrier précité et relatifs aux Plans pluriannuels d'investissement 2018-2020 (PPI) et aux Plans stratégiques pluriannuels d'investissement 2018-2031 (PSPI) approuvés fin 2017 par les organes de gestion de la SNCB et d'Infrabel.

Etant donné les moyens du Comité et le nombre de travaux en cours (3 avis), le Comité souhaite préciser que cet avis met en exergue les éléments clés issus de la lecture critique faite des documents transmis mais ne constitue pas une analyse détaillée des plans. Par ailleurs, ces plans ayant déjà fait l'objet d'une validation par les CA de la SNCB et d'Infrabel d'une part et d'une première approbation par le Conseil des Ministres d'autre part, le Comité estime être consulté tardivement.

Enjeux de mobilité durable

Le Comité est conscient que le cadre budgétaire dans lequel doivent s'inscrire ces plans d'investissement a été établi préalablement et ne pourra pas faire l'objet de modifications à très court terme. Néanmoins, le Comité déplore la réduction des moyens financiers attribués à la politique ferroviaire. Alors que le PPI 2013-2025 prévoyait un investissement moyen annuel de 1.999 millions pour les deux entreprises, le cumul des moyens planifiés pour les PPI et PSPI ne permet qu'un investissement moyen annuel de 1.542 millions pour les deux entreprises. **Le Comité estime que le niveau global des investissements ferroviaires n'est pas à la hauteur des enjeux connus et reconnus en matière de mobilité en Belgique.** Il est utile de rappeler que :

- Les émissions polluantes issues du secteur du transport routier en Belgique provoquent chaque année la mort d'environ 2.400 personnes (25% des particules fines sont imputables au transport routier).²
- Les accidents routiers en Belgique ont provoqué en 2017 près de 50.000 victimes dont 620 décédés dans les 30 jours.³

² Pollution aux particules fines : pour réduire l'exposition de la population aux PM2.5, la directive européenne 2008/50/CE prévoit le calcul d'un « indicateur d'exposition moyenne » (IEM). Pour la Belgique, l'IEM est ainsi de 19,0 µg/m³. Sur base de l'annexe XIV de la directive 2008/50/CE, cet IEM appartient à la classe « 18 @ 22 µg/m³ », ce qui signifie que la Belgique est obligée de réduire l'IEM de 20 % d'ici 2020, ce qui revient à atteindre un IEM de 15,2 µg/m³ (voir <http://www.irceline.be/fr/qualite-de-lair/exposition-de-la-population>).

³ Référence : Institut VIAS

- Les problèmes de congestion en Belgique sont réels et quotidiens. La position des villes belges dans le classement Inrix en est la triste preuve⁴. L'OCDE estime pour la Belgique le coût de cette congestion entre 1 et 2% du PIB, soit 2 à 4 Md d'EUR
- L'existence d'un régime fiscal favorable aux voitures de société n'est pas sans influence sur l'ampleur de la congestion routière en Belgique. Les voitures de société occasionnent des pertes importantes de recettes fiscales pour l'Etat et des pertes de bien-être pour la Collectivité dont les montants s'élèvent plusieurs milliards d'Euros par an⁵.
- Le secteur des transports est le premier secteur émetteur de gaz à effet de serre (GES) en Belgique (22,7% des émissions en 2016)⁶. La législation européenne (ESR) impose une réduction de l'ordre de 35% d'ici à 2030 pour les secteurs non industriels (dont le transport).

Le Comité à travers son Avis 17/02 (Le voyageur au cœur d'une vision à long terme de mobilité) a insisté sur la nécessité de définir les besoins en termes d'investissements en se basant sur une vision de l'exploitation souhaitée à moyen et long termes. L'annonce d'un Plan stratégique pluriannuel d'investissement laissait présager une telle orientation. Malheureusement tel n'est pas le cas. **Le Comité estime le terme de plan stratégique pluriannuel d'investissement inadéquat.** Mise à part l'échéance lointaine de 2031, rien dans les PSPI proposés ne laisse percevoir une vision long terme réfléchie et partagée en matière ferroviaire. Aucune ambition n'est affichée sur le plan national sinon celle d'enfin finaliser les chantiers RER en cours depuis de nombreuses années. **Le Comité souhaiterait connaître les perspectives d'évolution de l'offre envisagées par la SNCB et Infrabel, qui devraient sous-tendre les PSPI élaborés.**

Evaluation globale

Par rapport aux cinq principes mis en avant dans son Avis 16/04, à savoir **Vision, Cohérence, Fonctionnalité, Anticipation, Rigueur et Concertation**, le Comité reconnaît que le souci de la fonctionnalité a été bien suivi dans les choix proposés par les entreprises publiques. **Le Comité souligne en particulier l'orientation de la SNCB vers une standardisation de l'équipement des gares et points d'arrêts**, mettant le voyageur au cœur des préoccupations.

De même la question de l'anticipation nous apparaît présente. Ainsi, **le Comité apprécie la priorité donnée par Infrabel au renouvellement et maintien de la capacité du réseau.** Investir prioritairement dans les fondamentaux du rail est une recommandation forte émise par le Comité. C'est une des clés importantes pour parvenir à améliorer durablement la ponctualité des services ferroviaires.

Comme exprimé plus haut, les principes de vision et de concertation n'ont pas suffisamment été intégrés dans le processus d'élaboration de ces plans.

⁴ <http://inrix.com/resources/inrix-2017-global-traffic-scorecard/>

⁵ TAXATION PAPERS COMPANY CAR TAXATION, COPENHAGEN ECONOMICS, DG TAXUD, EUROPEAN COMMISSION, NOVEMBER 2009

⁶ <http://www.climat.be/fr-be/changements-climatiques/en-belgique/emissions-belges/emissions-par-secteur>

Enfin, concernant les principes de cohérence et de rigueur, des doutes subsistent concernant leur prise en compte. Effectivement, **le Comité insiste sur la nécessité d'une collaboration forte entre la SNCB et Infrabel** en amont et en aval de l'élaboration de ces plans d'investissement. Nous rappelons que la loi du 21 mars 1991 (version coordonnée mise à jour au 24-08-2017) stipule que le SNCB et Infrabel doivent conclure une convention de transport qui règle, entre autres, la coordination de l'exécution de leurs investissements (articles 163quater et 213bis). Cette collaboration est essentielle pour minimiser **l'impact des chantiers sur la circulation** ferroviaire et pour garantir **une mise à fruit progressive et systématique des travaux planifiés**, en particulier ceux du RER.

Nous souhaitons rappeler la responsabilité des différents acteurs concernés (également les Régions et Communes) pour permettre la cohérence des projets et le respect du calendrier envisagé.

Par ailleurs, **le manque de détails dans les documents fournis ne permet pas au Comité de se positionner clairement sur les choix réellement pris dans différents domaines**. C'est en particulier le cas concernant les phases de réalisation des travaux liés au RER ou les aménagements des gares. Les PPI et PSPI de la SNCB et d'Infrabel ne comportent quasi aucune donnée quantitative, telles que l'évolution annuelle du nombre de places assises offertes par le matériel SNCB, le nombre de kilomètres de voies et d'appareils de voie renouvelés par an, etc.

Points d'attention

Concernant le maintien de capacité et la sécurité

Dans son PPI, Infrabel insiste sur la nécessité de mener une politique de renouvellement renforcée afin de contrer le vieillissement des infrastructures et de garantir une stabilisation de la substance (qualité) des différents composants du réseau. Le Comité a constaté, par une analyse des rapports annuels, une augmentation sensible des moyens consacrés à ce poste depuis 2013. Le niveau d'investissement atteint ces dernières années pour le poste maintien de l'infrastructure est conservé dans le PPI présenté et tourne aux environs de 390 millions € par an (soit une augmentation d'environ 40% par rapport à la période 2005-2012). Le Comité se réjouit que la menace de nouveaux avis de ralentissement temporaire (ART) sur le réseau a ainsi pu être suspendue.

Le Comité prend acte que ce niveau d'investissement dans le renouvellement de l'infrastructure pourra être maintenu, voire augmenté, au-delà de 2020 étant donné la fin des investissements nécessaires mais conséquents en matière de sécurisation du réseau (master plan ETCS). Cela réjouit le Comité et l'amène à rappeler **l'importance de garantir une configuration du réseau qui permette souplesse et robustesse dans l'exploitation des services ferroviaires**.

Le Comité rappelle ses recommandations en la matière déjà exprimées dans son avis 16/04, à savoir la nécessité d'établir sans délai et de commun accord avec les entreprises ferroviaires des normes fixant pour chaque axe du réseau :

- Les intervalles entre les groupes d'aiguillages de prise de contre-voie et de reprise de voie normale ;
- Le nombre, la localisation et la longueur des voies d'évitement ;
- La configuration des grills des gares-nœuds et des principales gares intermédiaires, le nombre de voies à quai et de garage.

Ces normes doivent être établies en fonction de différents paramètres et au regard des futurs plans de transport envisagés (vision long terme et modèle des nœuds de correspondance). Dans ce domaine, il convient aussi de se baser sur l'expérience d'autres réseaux et en particulier des Chemins de Fer Fédéraux suisses (CFF) reconnus pour leur efficacité dans la gestion du trafic et pour la ponctualité de leurs trains.

Concernant le matériel roulant

La SNCB présente le matériel roulant comme sa première priorité en matière d'investissements. Le Comité soutient cette priorité dans le sens où un parc de matériel roulant en suffisance et en bon état est un élément clé pour assurer le confort et la ponctualité des services aux voyageurs. Le Comité soutient la poursuite de l'objectif de réduire encore le taux d'immobilisation du matériel roulant et reconnaît l'utilité des investissements consentis dans les ateliers.

Le Comité souhaite néanmoins mettre en évidence certaines réserves ou interrogations :

- Le Comité considère que la qualification des infrastructures comme « (quasi)saturées » doit être nuancée⁷. Il regrette que cet argument de la saturation conduise à des commandes de matériel roulant avec comme caractéristique principale recherchée la capacité (voitures à deux niveaux, pas d'accessibilité de plain-pied,...). Le Comité estime que l'augmentation de la capacité de transport doit aussi être poursuivie par une croissance de la fréquence des services. Concernant la Jonction Nord-Midi à Bruxelles, qui est le goulot d'étranglement le plus souvent évoqué, le Comité estime qu'une autre exploitation de celle-ci et des lignes adjacentes bruxelloises devrait pouvoir répondre aux problèmes de saturation rencontrés.
- Le Comité rappelle dès lors l'avis émis à propos de l'acquisition du matériel M7 envisagé (Avis 15/01), qui mettait en évidence les manquements importants en termes d'accessibilité. **Nous invitons la SNCB à revoir le cahier spécial des charges pour les éventuelles prochaines tranches de commande du matériel M7.**

Vu la durée de vie du matériel roulant, le Comité estime inconcevable de poursuivre l'achat de matériel roulant ne permettant pas une accessibilité aisée.

⁷ En 2010, le taux d'utilisation moyen du réseau ferroviaire en heures de pointe du matin pour le trafic passager était de 68% (Infrabel: GRIP 2030 Juin 2010), avec des disparités assez fortes (19 des 156 branches analysées présentent un taux d'utilisation compris entre 80 et 130%, 28 entre 60 et 80% et 88 branches –soit 55% du total –un taux inférieur à 60%. (voir https://mobilit.belgium.be/sites/default/files/storyline_spf_fr_v2.pdf)

Une mauvaise accessibilité du matériel roulant détériore le confort des voyageurs mais aussi la ponctualité des services.

- Le Comité s'interroge sur le type et la quantité de matériel roulant jugé inadapté en matière d'ETCS. S'il nous paraît évident qu'une adaptation des voitures pilotes M4 ne se justifie pas au regard de l'âge de ce matériel roulant, nous souhaitons proposer que toutes les autres voitures M4 puissent être maintenues dans le parc de matériel roulant comme matériel de réserve (sans impliquer de rénovations lourdes).

Concernant les gares et points d'arrêts non gardés

Les considérations qui ont guidé les choix de la SNCB pour adapter ses projets en matière d'accueil des voyageurs sont jugées pertinentes par le Comité : améliorations limitées aux fonctionnalités directement orientées vers le voyageur et l'intermodalité, achèvement des projets entamés pour permettre une mise à fruit des investissements déjà consentis et sans exclure une révision de leur périmètre, et la préservation de moyens significatifs pour l'amélioration des quais et de leur accès.

Faute de précisions concernant les projets visés derrière les montants annoncés, **le Comité s'interroge sur l'affectation des moyens prévus dans le cas de certaines gares récemment modernisées**. C'est par exemple le cas de la gare de Charleroi Sud pour laquelle un montant de 10,997 millions € est prévu ou la gare de Liège-Guillemins pour un montant de 1,055 millions €. Par contre, le Comité s'étonne du faible montant prévu pour la gare d'Ottignies (521.000€) alors que les besoins d'aménagements dans cette gare sont criants. Le Comité encourage par ailleurs la SNCB à revoir le périmètre du projet de la gare de Mons dans la mesure de ce qui est possible, et ainsi pouvoir récupérer une partie des 56,245 millions € qui y sont affectés.

Le Comité regrette par ailleurs le report régulier de l'échéance pour la finalisation de la gare de Gand-Saint-Pierre.

Concernant le rehaussement des quais, aucune information n'est donnée sur les objectifs poursuivis en la matière. Le Comité rappelle ses priorités en la matière et souhaite connaître le programme envisagé par la SNCB (dont la planification).

Concernant l'extension de capacité

En ce qui concerne l'achèvement du RER, le PSPI de la SNCB mentionne uniquement l'échéancier des dépenses totales (sans détailler la nature des travaux et les dates de mise en service), celui d'Infrabel ne fournit qu'un montant total (réparti par sources de financement : point 2).

Le Comité souhaite dès lors obtenir davantage d'informations et insiste sur la **nécessité de planifier les travaux de manière à permettre une mise à fruit progressive** et systématique de ceux-ci et d'améliorer ainsi rapidement et par étapes la fréquence et la ponctualité des trains sur les tronçons Bruxelles - Ottignies et Bruxelles-Nivelles.

Pour rappel, dans son avis 16/04, le Comité demande expressément de donner la priorité aux travaux suivants :

- 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 le RER sur la ligne 124 : la mise à 4 voies du tronçon Waterloo – Braine l'Alleud – Braine 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.

Par ailleurs, le Comité souhaite insister sur l'intérêt d'entreprendre toutes les démarches utiles pour parvenir à décrocher de nouveaux soutiens financiers au niveau de l'Europe, en particulier pour l'axe 3 (Bruxelles-Luxembourg). Une attitude proactive en la matière est nécessaire.

Questions complémentaires

Le Comité souhaite des informations additionnelles concernant les points suivants :

- a) Les voitures et automotrices en service commercial : types, effectifs et places offertes, depuis 2017 (situation actuelle) et par année jusque 2022, compte tenu de la livraison des voitures M7 déjà commandées et de la mise hors service de matériels anciens. Même information pour l'effectif des locomotives.
- b) Dans les investissements prévus, ceux (rubriques et montants) qui concrétisent spécifiquement des actions reprises dans le « Plan d'action commun ponctualité » de la SNCB et d'Infrabel. Notamment l'installation du système de télémétrie (déjà opérationnel sur les automotrices Desiro) sur le matériel de traction.
- c) La date à laquelle les matériels non équipés de l'ETCS ne pourront plus circuler et leur effectif actuel.
- d) Concernant l'achèvement de l'équipement complet du réseau en ETCS, les exceptions éventuelles prévues, entre autres pour des lignes industrielles ou à exploitation simplifiée uniquement utilisées par des trains de marchandises à faible vitesse.
- e) Les possibilités de prévoir un montant délocalisé supplémentaire pour accélérer et finaliser les travaux de l'axe 3 puisque Infrabel signale que le plafond des montants préfinancés sera atteint en 2018.

Avis I8/02 : Le voyageur au cœur d'une vision à long terme de mobilité. Deuxième contribution : Accessibilité Gares et Trains

1. INTRODUCTION

Pour développer notre vision, nous partons de l'accessibilité universelle et intégrale, reprise plus loin dans ce texte sous le terme « accessibilité ». On entend par là, l'accessibilité et l'utilisabilité pour n'importe qui, n'importe où, à tout moment, y compris pour les personnes handicapées.

L'accès aux transports en commun est une condition indispensable pour tous les citoyens, qui ne doit pas être limitée par le fait que certains voyageurs sont moins aptes que d'autres.

L'accessibilité universelle est également importante pour le voyageur ordinaire et pour une mobilité plus durable :

- Ainsi, l'embarquement et le débarquement sont plus faciles lorsque l'accès est de plain-pied que lorsque les portes d'accès sont étroites et surélevées
- Il est plus facile de voyager avec des vélos, ce qui est important pour une mobilité durable. Avec une entrée de plain-pied, les vélos électriques, plus lourds, seront également plus faciles à transporter.
- La moyenne d'âge de la population augmente - l'accessibilité est importante

Qu'est-ce que l'accessibilité ? Accessible = atteignable + pénétrable + utilisable + compréhensible + abordable

- **Atteignable** : tout le monde doit pouvoir atteindre les gares, les quais et le matériel roulant de manière sûre et confortable. (= surtout accessibilité de l'espace public et des transports en commun)
- **Pénétrabilité** : tout le monde doit pouvoir pénétrer dans les gares, sur les quais et dans le matériel roulant de manière sûre et confortable (= surtout accessibilité physique)
- **Utilisabilité** : dans les gares, sur les quais et dans le matériel roulant, chaque citoyen doit pouvoir utiliser toutes les installations disponibles de manière équivalente (= accessibilité non physique ou d'utilisation / d'usage)
- **Compréhensibilité** : dans les gares, sur les quais et dans le matériel roulant, toutes les informations pertinentes (p. ex. signalisation, pictogrammes, brochures d'information, etc.) doivent être lisibles et compréhensibles pour tous (= accessibilité de l'information)

- **Abordabilité** : si des adaptations/outils de compensation (assistance personnelle, braille, etc.) sont nécessaires pour certains groupes cibles, les coûts supplémentaires doivent être pris en charge par la communauté ou l'autorité responsable de l'infrastructure, et non par les citoyens qui en ont besoin.

Le Comité préconise d'établir un plan d'action pour rendre le réseau ferroviaire et les équipements concrètement accessibles. L'obligation d'élaborer un plan d'action basé sur l'accessibilité universelle devrait être ajoutée au contrat de gestion.

Les autorités doivent prévoir des crédits spécifiques pour mettre en œuvre l'accessibilité.

Les besoins en matériel et les spécifications auxquelles celui-ci doit répondre (capacité, confort, compatibilité avec les réseaux voisins, nombre et largeur des portes d'entrée, systèmes de contrôle de la vitesse) et les modalités prévues en termes d'accessibilité et d'adaptations éventuelles, doivent aussi être décrits dans ce plan.

Lors de l'élaboration d'un plan d'action, les usagers et les autres parties prenantes doivent être largement consultés avant de prendre une décision. Dans les nouveaux projets, l'accent devra donc être mis sur l'accessibilité pour les voyageurs, plutôt que sur des projets à grande échelle.

Dans les projets existants, il convient d'accorder un maximum d'intérêt à l'accessibilité et, même si cela n'est pas encore obligatoire, les normes et connaissances les plus récentes doivent être appliquées autant que possible. Prévoir uniquement des escaliers est dans tous les cas insuffisant.

En plus des escaliers, il faut accorder plus d'attention à la construction de rampes (pour les cyclistes, les personnes qui tirent des valises à roulettes, les personnes avec des poussettes, les personnes en fauteuil roulant, etc.) qu'aux ascenseurs ou escaliers mécaniques. Les rampes nécessitent beaucoup moins d'entretien et ne risquent pas de tomber en panne. En Suisse, les petits points d'arrêt sont systématiquement équipés de rampes.

L'accessibilité concerne à la fois l'infrastructure (abords de la gare, gare, quais...), le matériel roulant et la transition entre les deux. Les automates de vente et l'accompagnement des personnes à mobilité réduite jouent également un rôle important. Dans le texte qui suit, le Comité examine cette problématique plus en détail.

2. INFRASTRUCTURE

L'aménagement des abords des arrêts et des gares doit être envisagé dans la perspective d'une mobilité et d'une accessibilité sûres.

Il est important de viser la plus grande autonomie possible pour tous les voyageurs et la plus grande uniformité possible de l'infrastructure : par exemple, une seule hauteur de quai standard et des changements de niveau de plain-pied sans obstacles au moyen de rampes adaptées⁸ (au lieu d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques), en plus des escaliers. (principe « de plain-pied »). Les vélos électriques, plus lourds, tireront aussi avantage d'un accès de plain-pied.

Pour la construction des voies de transit, des arrêts de bus et des places de parking, il est recommandé d'appliquer le principe STOP (en néerlandais « **S**tappen, **T**rappen, **O**penbaar **V**ervoer en **P**rivé-vervoer »), c'est-à-dire l'ordre de priorité suivant : piétons, cyclistes, transports en commun et enfin, transports privés. En particulier dans les gares interfaces, les quais de bus doivent être situés près des entrées de la gare et permettre un transit fluide de plain-pied vers les quais ferroviaires.

Si les différences de niveau sont trop importantes, des escaliers doivent être installés, complétés par des rampes ou des ascenseurs accessibles. En conséquence, une PMR (Personnes à Mobilité Réduite) avec ou sans fauteuil roulant ou autre aide physique, doit pouvoir atteindre le quai sans assistance et de façon autonome dès son arrivée à la gare.

Des emplacements doivent être fournis près de l'entrée pour les taxis, les véhicules qui déposent ou chargent des personnes et pour les véhicules de PMR. Lorsque le nombre de places près de l'entrée est limité, les places de stationnement réservées aux PMR doivent de préférence être situées à proximité de l'entrée.

Les itinéraires que « doivent » emprunter les voyageurs à partir des arrêts de bus ou de tram, et des parkings pour vélos ou voitures, doivent être conçus de manière à garantir une circulation fluide. Ils doivent être intuitifs et calculés en fonction du volume en période de pointe. Des guides ou mains-courantes pour les PMR doivent être installés le long de ces itinéraires conformément aux directives les plus récentes. Les contrastes podotactiles et visuels au niveau des matériaux utilisés jouent un rôle important à cet égard. Nous nous référons pour cela à la norme ISO 23599/2012.)

Lors de l'aménagement de gares, des arrêts et des routes adjacentes, toutes les communes et les régions doivent être impliquées.

⁸Attention, les rampes doivent aussi être adaptées. Une rampe mal exécutée ou trop longue peut être inaccessible aux personnes ayant des difficultés à marcher (ex : utilisateurs de déambulateurs, béquilles, canne...).

Le principe « IPOD » (en néerlandais : Integraal Plan Openbaar Domein) est pour cela très important : la mise en place d'un Plan intégral de domaine public tenant compte de l'accessibilité. Pour la sécurité des abords des arrêts, une zone 30 ou une zone sans voitures est en principe importante.

Toutefois, les traversées piétonnes avec lignes de guidage demeurent une nécessité pour les PMR, même en zone 30⁹.

En outre, il faut toujours convenir clairement, en concertation avec les acteurs (Communes, De Lijn, Tec, exploitants d'infrastructures routières, etc.), de qui est responsable de telle ou telle infrastructure et de sa maintenance.

Ces acteurs conviennent, entre autres, du contact qui sera mentionné sur l'infrastructure (au moins un numéro de téléphone et un site web), à qui l'on peut signaler les problèmes concernant cette infrastructure. Par l'intermédiaire de ce contact, les problèmes doivent alors être communiqués au responsable effectif, sans qu'il soit nécessaire pour la personne qui rapporte le problème de chaque fois entamer une nouvelle procédure auprès d'une nouvelle autorité. La stabilité des constructions temporaires utilisées en cas de travaux laisse souvent à désirer. Le Comité estime que ces constructions devraient être équivalentes aux constructions définitives. Elles ne doivent pas nuire à l'accessibilité.

Lors de la concertation entre les acteurs, les usagers, principalement le CSNPH¹⁰ et les autres parties prenantes doivent être impliqués dès le départ. On peut aussi envisager d'impliquer les riverains pour entretenir la propreté des abords des arrêts.

Dans les grandes gares et dans les gares interfaces, la présence de guichets en tant que points de contact est importante pour les voyageurs. Ces dernières années, les guichets de nombreuses gares, petites et moyennes, ont été fermés, ce qui a souvent aussi entraîné la disparition de la salle d'attente chauffée, ou la limitation des heures d'ouverture. Au lieu de supprimer des guichets, la SNCB ferait mieux d'envisager la possibilité de conclure des partenariats. Des synergies peuvent être créées avec les commerçants locaux, les communes, les bibliothèques et les restaurateurs. La vente de billets et d'abonnements par des partenaires externes mérite également d'être envisagée¹¹.

Pour le voyageur, il subsistera ainsi une alternative à l'automate de vente et le bâtiment de la gare continuera d'être utilisé et entretenu.

On trouve de tels exemples à l'étranger, par exemple le réseau régional SL de Stockholm où

⁹ Les exploitants d'infrastructures routières n'aménagent généralement pas de passages piétons dans une zone 30, ce qui pose problème pour l'installation de dispositifs podotactiles et pour les usagers : de chiens-guides qui doivent chercher un passage piétons.

¹⁰ CSNPH : Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (ph.belgium.be/fr/)

¹¹ Les conditions sont cependant d'appliquer une structure tarifaire transparente qui soit claire pour tout le monde et que le point de vente du partenaire soit accessible.

l'on peut acheter tous les titres de transport dans de nombreux magasins (de journaux). Un automate de vente est pour cela mis à la disposition des commerçants par la société de transport en commun.

Les autres recommandations du Comité figurent à l'annexe A.

3. MATÉRIEL ROULANT

Le matériel de la SNCB, à la fois les rames et les voitures, est partiellement obsolète. Les trains les plus anciens datent des années 1970 et ne répondent plus aux exigences de confort actuelles, notamment en raison de l'étroitesse des banquettes 3+2, de l'absence de climatisation et de la quasi-inaccessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

Pour le matériel de cet âge, le remplacement est la seule solution raisonnable¹². En principe, les rénovations n'ont de sens que si des voitures accessibles et la climatisation sont installées. Si le prix de revient est trop élevé, il faut acheter un matériel neuf en remplacement du matériel inadapté plus ancien !

La SNCB n'est pas très performante en termes d'accessibilité. Une vue d'ensemble du matériel roulant disponible et commandé (voir annexe B, situation en mai 2016) montre qu'il y a encore trop peu de matériel facilement accessible. Même le M7 commandé n'est pas pleinement satisfaisant, car même la voiture PMR n'offre pas de véritable accès de plain-pied. La SNCB : « *Au moment de la commande du matériel M7, une voiture spécifique pour les personnes à mobilité réduite a été ajoutée à chaque train, et la conception de cette voiture est parfaitement conforme aux normes TSI européennes les plus récentes.* » et « *Les passagers à mobilité réduite ont accès par la même porte que les autres voyageurs* ».

Ces deux phrases suggèrent que la nouvelle voiture est la solution pour toutes les personnes à mobilité réduite. Malheureusement, la réalité est différente : la différence de hauteur avec les deux hauteurs de quai (qui dureront plus longtemps que le matériel M7 lui-même) est de 14 cm pour un quai de 76 cm de haut et de 7 cm pour un quai de 55 cm de haut. Les 7 cm semblent acceptables, même si c'est loin d'être parfait.

Mais les 14 cm de différence avec la nouvelle hauteur standard de 76 cm ne permettent certainement pas un accès autonome pour les personnes en fauteuil roulant, ce qui signifie qu'un accompagnement reste nécessaire pour ces personnes.

Pourtant, la situation à l'étranger montre qu'il est possible de faire mieux. En Allemagne, en Autriche et en Suisse, il existe un matériel qui permet aux personnes en fauteuil roulant

¹² La rénovation des automotrices quadruples AM75 âgées de 40 ans soulève en ce sens de nombreuses questions. En effet, le confort des passagers reste quasiment identique (les banquettes étroites en configuration 3+2 sont conservées), alors que ce projet coûte pas moins de 800 000 €/voiture et le prix de revient pour la rénovation complète de ces 44 rames est de 147 millions d'€.

d'entrer et de sortir des voitures de façon tout à fait autonome, sans devoir recourir à des rampes mobiles et sans avoir besoin d'un accompagnement.

Seul le Desiro offre un accès de plain-pied au niveau de toutes les portes sur les quais de 76 cm, cependant les voitures n'ont pas été équipées de comble-lacunes qui auraient permis de combler l'espace entre le bord du quai et la marche de la voiture.

Les portes PMR des Desiro parents en Autriche sont équipées d'une palette comble-lacune à hauteur de la voiture et du quai qui s'arrête automatiquement contre le bord du quai. De cette manière, bon nombre de PMR peuvent entrer et sortir de la voiture de manière totalement autonome et sans aide humaine ou mécanique. Il est regrettable que la SNCB n'ait pas opté pour une telle solution.

C'est pourquoi, lors de l'achat de nouvelles voitures, une attention maximale doit être accordée à l'accessibilité. Lors de l'achat de nouveau matériel, les opérateurs qui utilisent l'infrastructure doivent obligatoirement fournir une accessibilité optimale avec un accès de plain-pied¹³.

Les autres recommandations du Comité figurent à l'annexe A.

4. LA LACUNE ENTRE LE QUAÏ ET LA VOITURE

L'actuelle norme STI¹⁴-PBM (plus loin désignée par « les normes ») relative à l'accessibilité de l'infrastructure donne déjà une indication aux gestionnaires d'infrastructure et aux opérateurs, mais permet encore trop de marge et d'exceptions.

On peut évidemment aussi aller plus loin que ce que ces normes recommandent.

Si l'on observe la transition entre le quai et la voiture et inversement, il faut faire une distinction entre les lacunes verticales et horizontales. Selon les normes relatives aux « voitures accessibles », le vide entre le seuil de la porte et le quai ne doit pas dépasser 75 mm horizontalement et 50 mm verticalement. Et le matériel roulant ne doit pas être équipé de marche intérieure entre le seuil de la porte et la plate-forme.

La manière dont le vide est comblé est libre : l'utilisation, par exemple, d'une palette comble-lacune ou d'une rampe mobile est autorisée pour satisfaire aux normes.

¹³ « De plain-pied » est un concept souvent utilisé en français et qui signifie « sans différence de niveau ».

¹⁴ TSI est l'acronyme de « Technical Specifications for Interoperability », à savoir les spécifications techniques d'interopérabilité pour les personnes à mobilité réduite (voir références)

Le nombre de portes (et de toilettes) accessibles prescrit est en outre très limité et dépend de la longueur et du type de train. (Habituellement une seule porte et toilette par train).

Les normes stipulent en outre que sur les trains dont la vitesse par construction est inférieure à 250 km/h, la largeur libre utile des portes accessibles en fauteuil roulant qui offrent un accès de plain-pied doit être d'au moins 1000 mm en position ouverte.

Dans les voitures, il doit y avoir un passage libre vers et depuis les portes accessibles aux fauteuils roulants, les places pour fauteuils roulants et des zones accessibles aux fauteuils roulants, y compris les toilettes accessibles à tous.

Ces normes s'appliquent à l'achat de nouveau matériel dont la procédure a débuté en 2014 et à tous les nouveaux projets d'infrastructure ou de rénovation de matériel et d'infrastructures démarrés en 2014.

En réalité, les distances horizontales et verticales sont souvent plus grandes que ces nouvelles normes, certainement dans le matériel existant, mais aussi dans le nouveau M7 récemment commandé (procédure d'achat démarrée avant 2014). Les personnes en fauteuil roulant ne peuvent toujours pas monter et descendre du train de façon autonome. De plus, la SNCB ne travaille toujours pas avec des marches escamotables, dont l'extension dynamique se fait en fonction de la distance réelle par rapport au quai, et elle utilise toujours des rampes mobiles présentes sur le quai au lieu de transporter des rampes embarquées.¹⁵.

En outre, le fait que de nombreux quais se trouvent dans un virage implique que la « seule » porte PMR se trouve encore souvent trop loin du quai. Le Comité considère donc que partir d'un concept à une seule porte est une erreur.

Le Comité recommande :

- De laisser une lacune aussi étroite que possible entre le quai et le plancher de la voiture (moins de 5 cm horizontalement et verticalement).
- D'acheter des rames et des voitures dont la majorité dispose d'un plancher correspondant à un quai d'une hauteur de 76 cm. Au moins 30 % des places assises se trouvent à ce niveau.
- D'installer toutes les portes de façon à ce qu'elles soient potentiellement accessibles et d'équiper tout nouveau matériel de marches escamotables à commande dynamique, afin de sécuriser la lacune et de la rendre plus facile à franchir pour tout le monde.
- D'équiper en interne les voitures spécialement conçues pour les PMR d'une rampe escamotable/mobile.

¹⁵ Des rampes seraient transportées dans la voiture.

Le coût sera en tout état de cause plus raisonnable si l'on équipe tout le matériel roulant de cette manière. Pour cela, le Comité se réfère aux portes à fermeture automatique avec système de verrouillage installées actuellement sur tout le matériel roulant voyageurs.

Le prix par unité d'installations spécifiques, telles que les marches rétractables, diminue lorsqu'elles sont utilisées sur l'ensemble, au lieu d'être limitées à une porte.

L'endroit où le train s'arrête est également important.

De nombreux retards peuvent être évités si le train s'arrête toujours à l'endroit exact. Pour les PMR et en particulier pour les aveugles et les malvoyants, un arrêt correct du train est essentiel pour trouver la porte d'entrée du train. Pour cela, il est nécessaire de disposer des marques perceptibles pour ces passagers indiquant où le train doit s'arrêter et pour les PMR où se trouvent les portes adaptées. Une bonne indication des 1^{ère}, 2^{ème} classe et autres voitures spécifiques aide également les autres voyageurs à embarquer plus facilement.

L'utilisation d'une composition de trains identiques pour un même train contribue également à faciliter l'embarquement et le débarquement, en particulier aux heures de pointe, surtout si le train s'arrête toujours au même endroit de sorte que les voyageurs réguliers sachent où se trouvent les portes.¹⁶

En résumé, il est important que, dans le cas d'un matériel roulant de plain-pied, la lacune entre le quai et la voiture soit telle qu'elle permette à toutes les PMR d'entrer et de sortir de la voiture de façon autonome et ce au minimum pour une voiture, comme c'est déjà le cas en Suisse.

5. PROBLÉMATIQUE DES AUTOMATES DE VENTE

Il faut reconnaître qu'au cours des dernières années, la SNCB s'est efforcée de mettre à disposition d'autres canaux de vente que les guichets et les automates de vente, à savoir le site Internet et l'application mobile de la SNCB, qui sont de plus en plus utilisés par les clients.

Le Comité ne s'oppose pas à ce service supplémentaire, mais souligne l'accessibilité incomplète des automates de vente.

¹⁶ Un arrêt correct du train est également important pour le confort de tous les voyageurs et est déterminant afin de prévenir les retards. (les voyageurs doivent se précipiter vers la dernière voiture ce qui augmente le temps d'embarquement.)

L'existence de solutions alternatives à la vente au guichet est positive, mais le Comité continue de privilégier les guichets accessibles avec personnel.

Certains groupes vulnérables tels que, par exemple, les personnes ayant un handicap mental ont besoin d'une aide humaine pour acheter un titre de transport et ne peuvent donc pas le faire de manière autonome via un automate de vente, un site Internet ou une application.

Un autre problème est que les personnes qui ne peuvent pas utiliser les automates de vente n'ont souvent pas d'autre choix que d'acheter un billet dans le train, au Tarif à Bord, dont le prix est majoré. Cette mesure ne tient pas compte des besoins individuels des personnes handicapées.

En tant que telle, cette mesure n'est pas conforme à la Convention des Nations Unies, à la loi antidiscrimination ni au règlement européen n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires qui précise dans son préambule que « les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix ».

Il prévoit également la disposition selon laquelle aucun supplément ne peut être demandé pour leur réservation ou leur billet.

L'argument selon lequel il est possible d'acheter un titre de transport jusqu'à 31 jours à l'avance à travers différents canaux, éventuellement assisté par un tiers, ne tient pas compte de la réalité. Les urgences, les changements de projets, les voyages improvisés, les décisions dépendantes de la météo ou de l'humeur, sont difficiles à planifier à l'avance, même pour les PMR.

Pour les groupes tels que les personnes âgées et les personnes ayant certains handicaps visuels, auditifs, intellectuels ou moteurs, une réglementation plus souple devrait exister.¹⁷ C'est au gouvernement de trouver une solution.

Les autres recommandations du Comité figurent à l'annexe A.

¹⁷ L'intention n'est pas de remettre en cause le tarif à bord en tant que tel. Par exemple, une formule avec un certificat, comparable au certificat d'exemption de l'obligation d'avoir une ceinture de sécurité peut être envisagée.

6. ACCOMPAGNEMENT DES PMR

L'autonomie est importante, et les infrastructures et le matériel doivent être développés de telle sorte que, grâce à des transitions et un embarquement de plain-pied, les voyageurs doivent recourir le moins possible à une assistance. Des automates de vente et des guichets accessibles complètent l'infrastructure accessible. Mais, à côté de cela, l'assistance humaine reste très importante et nécessaire.

La SNCB fournit une assistance à toutes les PMR. Dans 131 gares, elle peut être demandée dans les 24 heures avant le départ et l'arrivée ; et dans 41 d'entre elles, elle peut être demandée dans les 3 heures, mais pour des trajets directs (sans correspondance) entre 2 de ces 41 gares et uniquement par téléphone (ce qui n'est pas possible pour les personnes ayant une double déficience sensorielle). En pratique, les PMR n'ont pas toujours la possibilité de prendre le premier ou le dernier train. Les correspondances sont possibles avec la réservation 24 heures à l'avance, mais la PMR doit prévoir au moins 15' de temps de correspondance.

À partir de 17 autres gares, avec la procédure 24 heures, il est possible de se rendre en taxi dans l'une des 114 gares. Pour les déplacements à l'étranger, la demande doit être faite au moins 48 heures à l'avance. La PMR doit se présenter au moins 20' (30' pour l'étranger) à l'avance au point de rendez-vous, le jour du déplacement demandé et confirmé.

Le Comité reconnaît et apprécie les efforts de la SNCB, en particulier le fait que la liste des gares concernées a augmenté, mais constate qu'il y a encore de la marge en termes d'amélioration.

Les autres recommandations du Comité figurent à l'annexe A.

7. CONSIDÉRATIONS FINALES

7.1. Revalor¹⁸

La SNCB applique des normes uniformes d'accessibilité pour l'aménagement des gares, en tenant compte de la législation nationale et européenne. Le faisceau de normes Revalor utilisé à cet effet a été révisé en 2009, en large consultation avec, notamment, le CSNPH. En 2017, une nouvelle version a été élaborée qui, contrairement à la première fois, n'a pas été soumise à un groupe de travail technique composé d'experts.

¹⁸ REVALOR est le nom du faisceau de normes de la SNCB. Il est le fil conducteur pour les concepteurs d'environnements de voyageurs, tels que les quais, les passages inférieurs, les bâtiments de gare et les abords des gares.

Le Comité demande instamment que, pour des manuels de spécifications techniques de cette importance, un groupe de travail composé d'experts soit toujours consulté lors de chaque révision et que les organismes consultatifs disposent de suffisamment de temps pour pouvoir donner un avis étayé.

7.2. Plan de mise en œuvre « accessibilité »

La réglementation européenne impose aux autorités belges d'élaborer un « plan national de mise en œuvre » relatif à l'accessibilité du système ferroviaire pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (STI PMR).

Il est donc très important que lors de l'élaboration du Plan national de mise en œuvre, on parte de l'accessibilité universelle, sans jamais ou sans trop souvent, comme c'est le cas maintenant, rendre l'accessibilité dépendante des automates de vente, de l'assistance, des aides, de la présence de personnel dans les gares.

Le plan national de mise en œuvre devrait être élaboré en collaboration avec toutes les autorités compétentes. Lors de sa rédaction, il est fortement recommandé de faire appel à l'expertise disponible par le biais de groupes de travail.

Ceci concerne principalement l'expertise présente au sein du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH), mais aussi d'UNIA¹⁹, d'ombudsdienst et parmi les usagers des trains, tels que ceux représentés, notamment, par le Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires.

Les objectifs que le gouvernement s'impose dans le plan de mise en œuvre restent en outre trop vagues et trop peu concrets. Le Comité recommande de poursuivre l'élaboration de ce plan de mise en œuvre et de le tester par rapport aux principes SMART suivants :

- Spécifique : concret et spécifique, pas vague et lié à l'accessibilité.
- Mesurable : formuler des objectifs mesurables.
- Acceptable : pas pour 1 voyageur par an et acceptable pour les utilisateurs et les exécutants.
- Réaliste et réalisable : pas tout à la fois.
- Temporel (par exemple, suivre les innovations, lors de rénovations)

Ce que le Comité juge inacceptable dans tous les cas, c'est le fait de mentionner que les objectifs sont formulés sous réserve de moyens financiers disponibles.

¹⁹ Unia est une institution publique indépendante qui lutte contre la discrimination, qui promeut l'égalité des chances et dont la compétence est interfédérale (<https://www.unia.be/>).

Cela est contraire à l'objectif du plan de mise en œuvre tel qu'imposé par les Autorités européennes. Il est recommandé, suite à ce plan de mise en œuvre, de faire élaborer un plan d'action par la SNCB et Infrabel, avec le calcul de l'impact budgétaire. Le gouvernement doit en grande partie cofinancer le coût de l'accessibilité, il doit budgétiser les moyens nécessaires et s'inscrire dans un plan d'investissement pluriannuel. Dans ces plans d'action, un budget doit également être prévu pour des études d'accessibilité supplémentaires.²⁰

8. CONCLUSION

L'accessibilité universelle signifie faire en sorte qu'un maximum de voyageurs puisse prendre le train facilement et de manière autonome, même lorsqu'ils utilisent des aides physiques, telles que des fauteuils roulants ou des déambulateurs. La moyenne d'âge de la population augmente, et avec elle le nombre de personnes qui ont des difficultés à se déplacer.

Avec un accès de plain-pied, l'embarquement et le débarquement peuvent se dérouler plus facilement qu'avec des portes d'entrée étroites surélevées. Les vélos et les vélos électriques, plus lourds et qui gagnent en importance, peuvent aussi être transportés beaucoup plus facilement, ce qui est important pour une mobilité plus durable.

Enfin, un accès de plain-pied contribue aussi à une plus grande sécurité (risque réduit de chutes lors de l'embarquement et du débarquement) et à une plus grande ponctualité.

L'accessibilité universelle signifie que lorsqu'un voyageur/PMR arrive, il ne doit pas rencontrer d'obstacles physiques tels que des escaliers, des bordures, une lacune trop large (horizontale ou verticale), ou un sol trop irrégulier, qui l'obligerait à demander un accompagnement. Ce qui est encore trop souvent le cas actuellement. Trop souvent, la seule solution proposée par la SNCB pour favoriser l'accessibilité est un accompagnement. Un plan de mise en œuvre SMART de l'autorité compétente et un plan d'action clair de la SNCB et d'Infrabel sont nécessaires, afin d'améliorer substantiellement l'accessibilité autonome à long terme. Le comité recommande au gouvernement d'inclure dans les contrats de gestion des deux entreprises l'objectif de l'accessibilité universelle et de l'accès de plain-pied ainsi que l'obligation d'élaborer un plan de mise en œuvre.

²⁰ Études suggérées :

- Si un deuxième accès est créé à Anvers-Sud en direction de Berchem, il est possible de rendre la gare accessible par des rampes, sans ascenseurs coûteux et susceptibles de tomber en panne. De plus, de nombreux voyageurs apprécieront d'avoir un deuxième accès.
- Envisager une solution pratique pour les voyageurs, à savoir un passage à niveau de plain-pied sécurisé, comme à Zele ou comme on en trouve souvent aux Pays-Bas.

Le Comité demande donc à la SNCB et à Infrabel de veiller à ce que dans chaque cahier des charges et dans toute livraison provisoire de matériel roulant et d'infrastructure, l'accessibilité du matériel roulant et de l'infrastructure soit garantie et contrôlée, y compris l'accès de plain-pied entre les deux : l'accessibilité universelle doit devenir une réalité évidente et garantie.

Enfin, le gouvernement doit fournir des crédits spécifiques suffisants. Les coûts de l'accessibilité générale ne doivent pas être imputés aux budgets opérationnels et aux crédits d'investissement normalement prévisibles. Ces autorités ne peuvent pas non plus se cacher derrière des « contraintes budgétaires générales » pour en faire trop peu.

Annexes :

- A - Recommandations
- B - Flotte après l'arrivée du M7 (avec informations PMR et vélo)
- C - Exemples de protections possibles dans le cas de passages pour piétons, cyclistes et PMR

Annexe A : Recommandations

AVIS 18/02

le voyageur au cœur d'une vision à long terme de mobilité –

Deuxième contribution : Accessibilité Gares et Trains

Annexe A - Recommandations

INFRASTRUCTURE

1.1. Le chemin vers l'arrêt

1.1.1. Sécurité

- Pour la sécurité des abords des arrêts, l'existence d'une zone 30 ou d'une zone sans voiture est en principe importante (consultation entre la SNCB, Infrabel, les usagers, les communes et/ou les exploitants d'infrastructures routières...) Les voies d'accès pour les piétons, les cyclistes, les transports en commun et les voitures doivent de préférence être séparées. Au croisement des routes, il doit y avoir une protection (marquage, rétrécissement, contraste de couleurs sur le revêtement) et des passages piétons pour sécuriser les traversées piétonnes. La signalisation de sécurité doit aussi être uniforme au niveau des contrastes (clairs et foncé et/ou contrastes tactiles), des pictogrammes et des guidages pour les personnes aveugles et malvoyantes. Un auditeur de sécurité doit de préférence être engagé pour cela.
- Les escaliers doivent être pourvus de surfaces podotactiles, de bandes de marquage et de mains-courantes, qui offrent un confort et une sécurité suffisants aux aveugles et malvoyants. Les marches endommagées doivent être rapidement réparées.
- Propreté et pénétrabilité : sans obstacle, et les accès doivent rester propres et dégagés ; c'est important pour tous les voyageurs. Des campagnes de sensibilisation menées par la SNCB et le gouvernement peuvent également encourager à une plus grande propreté,
- Les cheminements et les tunnels doivent être correctement éclairés sur tout le parcours et équipés de miroirs permettant de voir dans les angles raides ou morts. Il ne doit pas y avoir de buissons ni d'arbres qui obstruent la vue, ni de plantations qui poussent au-dessus des voies d'accès. Pour éviter que les longs murs nus des passages souterrains deviennent la cible de graffitis, des œuvres d'art et des affiches avec des informations touristiques peuvent y être appliquées.
- En plus de cela, il est important que les moyens d'information et l'accessibilité de l'arrêt soient organisés de telle sorte que le voyageur puisse rejoindre le quai de manière intuitive, sans prendre de raccourcis dangereux (par exemple traverser les voies). Cela implique que tous les quais doivent être accessibles sans (trop) grands détours.

- Il est important, en ce qui concerne les contrastes visuels des bords de quais, que l'Avis n° 2017/02 du CSNPH²¹ soit suivi. Les surfaces podotactiles doivent au moins satisfaire aux prescriptions de la norme ISO 23599/2012 et aux dispositions légales régionales en vigueur en ce qui concerne les spécifications techniques.

1.1.2. Accessibilité

- Pour les piétons, le chemin le plus court doit être privilégié, sinon ils cherchent des raccourcis ou - pire encore - ils traversent les voies. Il ne doit y avoir aucun obstacle sur les bandes de guidage, tels que des bordures, des plantations et des aires de stationnement.
- Ces voies ont une largeur sans obstacle d'au moins 1,50 mètre et une hauteur libre d'au moins 2,10 mètres. Parfois, cette largeur minimale doit être plus grande, quand beaucoup de personnes passent souvent en même temps.
- Les cheminements sont équipés de lignes guides ou de mains-courantes, d'éclairage (avec suffisamment de points d'éclairage et une luminosité de bonne qualité) et d'une signalisation accessible aux personnes aveugles et malvoyantes.
- Les marches, les irrégularités du sol, les pentes raides, les virages serrés et les passages étroits doivent être évités autant que possible. Pour compléter les escaliers, les rampes²² sont préférables aux escaliers mécaniques et aux ascenseurs.
- Des mains courantes faciles à saisir offrent une bonne prise à côté des rampes ou des escaliers. Elles doivent être placées horizontalement sur les paliers et se poursuivre horizontalement sur 40 cm à partir du premier et du dernier nez de marche, et être placées en oblique entre le bas et le haut de l'escalier, alignées sur le sol ou le mur de l'escalier, et être dotées d'indications en braille et en relief.
- Des goulottes à vélos sont installées le long des escaliers ; elles ne doivent pas être trop larges pour ne pas représenter un obstacle pour les non-voyants. De même, ces goulottes ne doivent pas être installées trop près de la main courante, car elles seraient inutilisables pour les cyclistes. Le profil de la goulotte à vélo ne doit pas dépasser de la surface de la marche supérieure. De telles goulottes à vélos sont aussi nécessaires lorsque les ascenseurs sont défectueux.
- La marche et la contre-marche des escaliers doivent être conformes aux prescriptions légales.
- Utilisation de surfaces antidérapantes pour les rampes, les sols, les quais (y compris le verre),
- En cas de travaux, les constructions temporaires doivent être équivalentes aux constructions définitives. Elles ne doivent pas nuire à l'accessibilité.

Sur ces constructions temporaires, le contact mentionné (obligation légale) doit pouvoir gérer les problèmes relatifs à l'accessibilité signalés le long de cette voie ou les transmettre à la personne ou au service compétent.

²¹ CSNPH : Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (ph.belgium.be/fr/)

²² Attention, les rampes doivent aussi être adaptées. Une rampe mal exécutée ou trop longue peut être inaccessible aux personnes ayant des difficultés à marcher (ex: utilisateurs de déambulateurs, béquilles, canne...).

1.1.3. Confort

- Pour la construction des voies de transit, des arrêts de bus et des places de parking, il est recommandé d'appliquer le principe STOP (en néerlandais « Stappen, Trappen, Openbaar Vervoer en Privé-vervoer »), c'est-à-dire l'ordre de priorité suivant : piétons, cyclistes, transports en commun et enfin, transports privés. Ainsi, l'arrêt de bus est plus proche des quais que le parking pour voitures, et le parking des vélos a la priorité sur le parking des voitures, tant en termes d'emplacement que de nombre de places. Des emplacements pour vélos suffisamment couverts et éclairés doivent être fournis.
- Les places de stationnement désignées pour les personnes handicapées doivent être les plus proches de l'accès aux quais.
- Les quais de bus surélevés offrent un confort convenable et abrité pendant l'attente, et sont équipés de bancs et d'un éclairage. Avant d'installer un arrêt, une consultation avec les utilisateurs et les parties prenantes est nécessaire.
- Lorsque cela est possible, il doit exister plusieurs accès aux arrêts, afin de limiter les détours. Les cheminements doivent être courts et intuitifs pour éviter d'inciter les usagers à prendre des raccourcis. Idéalement, le cheminement de la rue ou de l'arrêt de bus aux quais doit être couvert.
- Un passage à niveau sécurisé et de plain-pied avec barrières²³ permet de se rendre facilement au quai opposé et évite de devoir construire un passage souterrain ou un pont coûteux et difficilement accessible, comme récemment installé à Temse. Des poubelles sont placées le long des cheminements et aux arrêts ; le parcmètre est situé le long du cheminement le plus fréquenté.

1.1.4. Information

- L'emplacement de l'arrêt de train est correctement indiqué sur les plans du voisinage. Ces plans du voisinage peuvent également être téléchargés sur Internet et les mêmes informations doivent se retrouver dans les dépliants d'information et les planificateurs de voyages (numériques), y compris toutes les installations telles que les ascenseurs, les rampes, en indiquant s'ils sont adaptés aux PMR. Il faut aussi mentionner explicitement si un arrêt comprend des quais en virage, car l'accessibilité y est limitée par une plus grande distance entre la porte des voitures et le bord du quai. Pour toutes les gares officiellement accessibles, il faudra à terme signaler les pannes d'ascenseurs ou d'escaliers mécaniques via des informations en temps réel sur des sites Internet et des applications.
- En outre, le nom de l'arrêt de tram ou de bus le plus proche doit correspondre au nom de l'arrêt de train.
- En concertation avec les exploitants d'infrastructures routières, une signalisation pertinente et uniforme doit mener jusqu'à l'arrêt.

²³ voir annexe D

Si nécessaire, des panneaux de signalisation distincts doivent être installés pour les automobilistes, les cyclistes et les piétons.

Les zones « Kiss and drive » doivent également être indiquées, et les emplacements de partage de voitures ou les bornes de recharge pour les voitures électriques doivent également être faciles à trouver. Un « totem » avec le symbole du train doit se trouver aux accès des arrêts.

Pour la signalisation, il faut utiliser des symboles internationalement reconnus.

- Si possible, les bus et les trams doivent être orientés avec l'avant dirigé vers l'arrêt de train. Si cela n'est pas possible, l'affichage des destinations sur les côtés des bus et des trams doit être visible depuis la gare.

1.2. L'équipement de l'arrêt

1.2.1. Sécurité

- Les quais doivent avoir au moins 3 mètres de large (1,5 mètre depuis la paroi d'un abri), sans obstacles tels que poteaux, clôtures ou arbres.
- Les poteaux pour les horaires, l'éclairage et les lignes aériennes doivent être placés en dehors des bandes de guidage.
- Le bord du quai doit être clairement et uniformément indiqué, et une bande d'éveil à la vigilance (de 60 cm et non de 40 cm comme c'est actuellement le cas) uniforme, clairement visible et munie de plots doit être installée parallèlement à bordure du quai pour les personnes aveugles et malvoyantes. La surface des dalles à plots doit affleurer la surface du pavage adjacent ; les plots doivent ressortir de 4,5 à 5,5 mm au-dessus de la surface. La lacune entre le quai et le seuil du train doit rester limitée, même quand le quai se trouve dans un virage.
- Les bords à plots et les mains courantes doivent être fabriqués dans une couleur qui contraste avec le pavage adjacent (voir les recommandations du CSNPH).
- Le numéro de la centrale d'alarme doit être clairement indiqué.
- Lorsque des garde-corps sont utilisés (= légalement interdits !), ceux-ci doivent être équipés, à une hauteur comprise entre 0 et 10 cm depuis le sol, d'un tube horizontal supplémentaire, afin que les personnes qui utilisent une canne blanche puissent mieux percevoir le garde-corps.

1.2.2. Accessibilité

- La Belgique fonctionne encore avec trois hauteurs de quai (28, 56 et 76 cm). Il faut rapidement entreprendre la construction de quais à une hauteur standard de 76 cm.

- Les quais doivent être de niveau et en revêtement dur, de préférence de l'asphalte, sinon du béton,²⁴ ou si nécessaire des dalles de pavage, avec un bon drainage de l'eau (de pluie). La dolomite et les pavés (toutes les surfaces lisses) doivent être exclus en tant que revêtement. Le matériau utilisé doit être préservé de la glace. Les affaissements ou les nids de poule doivent être évités et s'ils se produisent, ils doivent être immédiatement comblés.
- Les arrêts de train doivent si possible être équipés de rampes ou d'ascenseurs, s'il n'existe pas de voie d'accès sans escalier.

Ces installations doivent pouvoir être utilisées de façon autonome par des voyageurs en fauteuil roulant ou par des voyageurs à vélo ou vélo électrique.

1.2.3. Confort

- En termes de confort, chaque arrêt de train doit répondre à des normes de base claires et uniformes.
Ainsi, le nombre minimum de sièges est de 12 par quai. Il doit y avoir au moins un abri de quai fermé et éclairé sur chaque quai. Ces abris doivent être en partie vitrés (vue vers l'intérieur, notamment pour la sécurité), être bien ventilé et offrir une protection contre la pluie, le vent froid et le soleil. Ils doivent aussi être équipés de sièges adaptés aux PMR. Les personnes en fauteuil roulant ou accompagnées de poussettes doivent également pouvoir attendre leur train dans ces abris de quai. La taille et le nombre d'abris par quai doivent être ajustés en fonction du nombre de passagers embarqués. À partir d'une moyenne de 500 passagers embarqués par jour, 12 sièges couverts supplémentaires doivent être prévus, dont au moins 6 sièges classiques et pour le reste des « assis-debout ».
Les quais doivent en outre être équipés d'auvents dont le nombre dépend du nombre de passagers embarqués. Ces auvents doivent fournir une protection suffisante contre la pluie, le froid, le vent et le soleil. Dans les grandes gares, on peut couvrir l'ensemble des voies, bien que des mesures doivent être prises pour éviter les courants d'air.
- La SNCB utilise autant que possible des matériaux faciles à entretenir et qui n'invitent pas au vandalisme.
les murs lisses sont pourvus d'un enduit ou d'un revêtement antigraffiti : plutôt des accotements verts que des murs en béton. L'ensemble du quai doit être équipé d'un éclairage suffisant, réparti uniformément sur toute la surface du quai.

²⁴ Prévoir si nécessaire des renforcements pour l'utilisation de dalles souples en caoutchouc et/ou de dalles à plots ou côtelées.

Partout où les voyageurs montent ou descendent du train, il doit y avoir suffisamment d'éclairage, avec une luminosité de haute qualité.

- Les quais et les accès doivent être bien entretenus et maintenus propres (garantir la sécurité).
- Près de la voie, l'endroit où le train doit s'arrêter doit être indiqué de façon accessible pour les voyageurs. Sur les longs quais, l'endroit où le train (court) s'arrête doit être indiqué. De nombreux retards peuvent être évités lorsque le train s'arrête aux endroits exacts ; pour les PMR et en particulier pour les aveugles et les malvoyants, un arrêt correct du train est essentiel pour trouver la porte d'accès.
- Les automates de vente de billets doivent se trouver à l'entrée des quais desservis et doivent pouvoir être atteints sans détour.
Le nombre d'automates de vente doit être adapté en fonction du nombre de voyageurs qui les utilisent, avec au moins 2 par arrêt. Si l'arrêt se compose de 2 quais séparés par un passage à niveau gardé, des automates de vente doivent être placés sur les deux quais. L'automate de vente de billets et l'espace devant lui doivent être abrités du soleil (éblouissement) et de la pluie.
- Afin de limiter les désagréments pour les autres voyageurs, l'interdiction de fumer doit être générale, sauf dans les endroits explicitement prévus à cet effet. Même si cela n'est pas une obligation légale, des étiquettes d'interdiction de fumer peuvent toujours être appliquées dans les endroits où des infractions fréquentes sont constatées.

1.2.4. Information

- Il est important que les interfaces d'accès à l'information sur les différents supports (site Internet, applications, automates de vente) présentent autant que possible la même approche et la même disposition. Cela augmente l'accessibilité de cette information.
- Toutes les installations qui favorisent ou entravent l'accessibilité doivent être répertoriées dans les informations concernant l'arrêt sur le site Internet et dans les applications. Les pannes des escaliers mécaniques, des ascenseurs et des autres équipements importants pour l'accessibilité doivent être signalées en temps réel sur le site Internet et dans les applications.
- Un ou plusieurs panneaux d'information affichant les horaires et les informations de chantier doivent se trouver dans des endroits centraux, le long des bandes de guidage et à chaque accès. Les « tambours » existants doivent être remplacés par des panneaux d'information normaux faisant une distinction claire entre l'horaire des jours ouvrables et celui des week-ends/jours fériés.

Ces panneaux d'information doivent se trouver à une hauteur qui leur permet d'être lus par des personnes en fauteuil roulant ou par des personnes de petite taille, et être clairement lisibles grâce à une grande police de caractères et un contraste élevé²⁵. Il ne doit pas y avoir d'obstacles ni de banquettes devant les panneaux d'information, qui doivent aussi être suffisamment éclairés et faciles à nettoyer. Lorsque l'on utilise du verre ou du plexiglas, des mesures doivent être prises pour éviter la condensation. Les panneaux d'information doivent de préférence se trouver contre des éléments fixes (murs, parois) de la gare ou de l'arrêt de train.

- Un plan du voisinage indiquant les correspondances avec les transports en commun et les parkings doit être apposé à chaque accès au quai. La direction vers la ou les sorties doit être indiquée sur le quai, avec, s'il y en a plusieurs, la mention du nom de la rue ou du lieu correspondant.
- Chaque arrêt doit être pourvu de suffisamment de panneaux de nom d'arrêt, qui doivent pouvoir être lus de n'importe où dans le train (montage oblique) et être bien éclairés dans l'obscurité. Le nom de l'arrêt doit également être placé sur la bordure des quais et assez haut pour les passagers des trains à deux niveaux,
- Des haut-parleurs doivent être installés sur chaque quai. Idéalement, un kiosque à informations et paiement intégré avec un automate de vente, un écran pour les informations en temps réel, un bouton pour les informations auditives sur les trains et une indication du numéro de la centrale d'alarme, doit être présent. Si ce n'est pas le cas, il doit au moins y avoir 1 automate de vente et 1 écran d'information par quai desservi, abrités du soleil et de la pluie. Les quais sont numérotés de façon logique et la destination normale des trains est indiquée. Le bouton pour les informations auditives doit être clairement contrasté et indiqué par une ligne de guidage (nervure), en combinaison avec une dalle d'orientation (dalle souple).
- Dans tous les arrêts, des écrans en temps réel et des panneaux d'affichage des trains doivent être installés sur les quais. Le placement de tels écrans est une priorité aux arrêts où, sur un même quai, des trains partent dans des directions différentes et le risque de confusion est réel. Dans ce contexte, nous plaidons pour le choix d'écrans plats standardisés qui offrent la flexibilité nécessaire pour afficher de manière synthétique les arrêts intermédiaires des trains, mais qui peuvent aussi afficher les informations relatives aux perturbations.
- Dans les petits arrêts, de petits écrans matriciels avec un texte alternatif (qui reste stationnaire pendant un certain temps) peuvent être placés pour annoncer le train suivant et les perturbations. Cependant, un écran normal reste l'objectif à poursuivre, puisque les écrans matriciels, plus petits, ne peuvent pas être lus par tout le monde.
- Les fonctions des écrans et les informations auditives peuvent éventuellement être intégrées dans les automates de vente.
- On doit pouvoir trouver des informations sur les correspondances entre les transports en commun.

²⁵ Les affiches jaunes actuelles sont déjà une grande amélioration à cet égard.

Au moins dans les gares interfaces, des écrans d'information indiquant les heures de départ et les numéros d'arrêts doivent être placés, avec des informations en temps réel et la confirmation des correspondances.

1.3. Dispositions supplémentaires pour les grandes gares

En plus de ce qui est déjà mentionné au point 1.2 « L'équipement de l'arrêt », des installations supplémentaires telles que des guichets, des salles d'attente, etc., sont nécessaires dans les grandes gares et les gares interfaces, et doivent également être accessibles.

1.3.1. Guichets - salles d'attente

Il doit y avoir au moins un guichet accessible aux PMR, en particulier aux personnes en fauteuil roulant.

L'itinéraire vers les guichets doit être indiqué depuis l'entrée au moyen de surfaces podotactiles reliées aux guidages podotactiles présents à l'extérieur.

1.3.2. Exigences dans les salles d'attente, halls de gare, etc.

- Grands panneaux d'information dans le hall d'entrée
- Écrans d'information supplémentaires.
- Au moins un écran pour les horaires au niveau des yeux (tel que prescrit dans le règlement UE STI PMR).
- Suffisamment de sièges.
- Salle d'attente chauffée accessible à partir de 20' avant le premier train, jusqu'à minimum 10' après le départ du dernier train. La vidéosurveillance est souhaitable.
- Sanitaires propres (!).
- Points d'information dotés de personnel dans les plus grandes gares (comme à Bruxelles Midi).
- Wifi gratuit ou au moins accès gratuit aux informations en temps réel, via le site Internet ou les applications de la SNCB. Ces informations sont essentielles, surtout pour les personnes ayant un handicap sensoriel.

1.3.3. Équipement de quai

- Auvents et/ou toits dont le nombre dépend du nombre de passagers embarqués.
- Tableaux d'annonces (caractéristiques voir 1.2.4) sur chaque voie desservie, avec indication des retards, pannes et arrêts intermédiaires éventuels des trains annoncés.
- Sièges sur tous les quais, et dans les salles d'attente et les abris de quais.
- En règle générale, fumer est interdit dans les gares, sur les quais... Si on le souhaite, des zones fumeurs séparées peuvent être prévues.

1.4. Multimodalité

1.4.1. Correspondances

Les temps de correspondance entre les trains et entre les différents types de transports en commun sont calculés en fonction des caractéristiques physiques réelles de l'infrastructure existante. Cela signifie, notamment, que les distances et les obstacles réels déterminent le temps nécessaire pour atteindre la correspondance entre deux moyens de transport. Ces temps doivent aussi être traités dans le planificateur de voyage (exemple : Autriche). Les correspondances doivent aussi être réalisables pour les personnes handicapées !

1.4.2. Politique de stationnement et parkings pour vélos

Le programme de rénovation des parkings pour vélos doit être poursuivi, en incluant la possibilité de recharger les vélos électriques et suffisamment d'espace pour les remorques de vélos. À cet égard, nous tenons à vous rappeler que jusqu'à 12 vélos peuvent être placés sur un seul emplacement pour voiture. Des parkings gardés et non gardés sont nécessaires pour les vélos électriques et les vélos cargo, au moins dans les plus grandes gares.

À étudier :

Les places de stationnement aux arrêts plus petits offrent l'avantage que le voyageur peut monter dans le train au plus près de son domicile et que cela soulage les centres urbains fort congestionnés, où la voiture rivalise avec le tram et le bus sur un espace réduit.

Pour cette raison, proposer des places de parking gratuites aux petits arrêts²⁶, à condition de prendre le train, pourrait se justifier. Le stationnement près des grandes gares doit être payant, ou lié à l'abonnement. Les modes durables restent beaucoup plus adaptés pour assurer le transport en amont et en aval des grandes gares. L'aspiration du trafic automobile vers ces gares nuit à la fluidité du transport urbain et régional, et accroît l'insécurité routière. Une collaboration avec les communes est nécessaire pour éviter que les voitures se retrouvent dans les rues environnantes.

1.4.3. Vélos et voitures partagés

Les vélos jouent un rôle important dans le transport, tant en amont qu'en aval des transports en commun (TC). La présence d'un système de vélos partagés augmente l'attractivité des transports en commun et apporte un complément nécessaire.

²⁶ Une gestion de ces parkings est nécessaire pour éviter que les usagers autres que ceux des transports en commun prennent trop de place.

À Bruxelles, Paris, Lyon, Londres et Barcelone, plus de 50 % des personnes qui utilisent un vélo partagé ont d'abord utilisé les transports en commun (et à Bruxelles et à Londres ce pourcentage dépasse même 60 %)²⁷.

Le lien entre le vélo partagé et les TC est très concret, car la plupart des personnes qui utilisent un vélo partagé viennent des transports en commun.

Les vélos partagés Blue-bike ne peuvent assumer ce rôle que partiellement et sont surtout utiles pour atteindre des endroits où il n'y a pas de points d'échange disponibles. Le Blue-bike devra jouer un rôle plus important dans les petites villes.

Avec le Blue-bike, vous pouvez atteindre toutes les destinations de manière rapide et flexible.

Dans les petites villes, il devrait toujours y avoir un Blue-bike disponible (maintenant dans 53 gares ; en Wallonie seulement dans trois villes : Liège, Namur et Mons), surtout dans les zones où le transport par bus/tram est limité ou inexistant. Dans ces villes, le Blue-bike est un complément important et essentiel. Blue-bike peut jouer un rôle essentiel pour parcourir le « dernier kilomètre ». Cela vaut également pour les gares qui sont des points arrêt importants pour les hôpitaux/entreprises, les événements, les sports et loisirs, etc., ainsi que dans les villes dont les transports en commun sont efficaces, mais dont tous les lieux ne sont pas facilement accessibles par ce mode de transport.

Pour certaines villes, les Blue-bike électriques pourraient être la solution.

Les vélos partagés (Blue-bike également) doivent être facilement accessibles depuis les quais. Dans les villes où des vélos partagés urbains sont disponibles, un nombre suffisant d'accès entrants et sortants doit être fournis dans les gares. La publicité pour les vélos partagés est également importante. À l'avenir, ces services doivent faire partie de « one ticket for all », y compris la réservation.

Mais pour le moment, trop peu investissements sont consentis pour renforcer le système Blue-bike. Le gouvernement et la SNCB doivent d'urgence passer à la vitesse supérieure, car à certains endroits, il manque régulièrement de vélos disponibles.

Les voitures partagées sont un deuxième élément important du transport en amont et en aval. Dans la mesure où le transport complémentaire par bus/tram/taxi n'assure pas ce transport en amont et en aval, tant en termes de temps que d'espace, les voitures partagées peuvent remplir ce rôle. Les véhicules partagés doivent être placés en évidence à proximité de l'entrée/sortie de la gare ;

des bornes de recharge pour les véhicules partagés électriques doivent être prévues.

²⁷ étude des systèmes denses de vélos partagés publics dans les centres villes flamands (http://www.fietsberaad.be/Kennisbank/Bijlagen/Onderzoek_Fietsdeelsystemen_centrumsteden.pdf)

Ces véhicules partagés sont en priorité liés à un abonnement de transport en commun (one ticket for all). Au fur et à mesure que les véhicules automoteurs se développent, ils peuvent être adaptés aux personnes à mobilité réduite.

MATÉRIEL ROULANT

1.5. Exigences minimales pour le matériel futur

(voir aussi notre avis sur M7)

- Les PMR doivent pouvoir prendre place (avec ou sans accompagnateur) dans un compartiment à part entière disponible dans chaque classe de transport.
- Sous un nombre suffisant de banquettes, il doit y avoir de la place pour les chiens-guides et un petit bagage, et entre les dossiers des sièges, il doit y avoir de l'espace pour les vélos pliants et de grandes valises à roulettes.
- Accessible de façon autonome pour le voyageur accompagné d'un vélo, d'une poussette, d'un fauteuil roulant (avec son propre accompagnateur ou même seul, avec les aides prévues dans le train, comme on le voit dans certains pays étrangers).

Les voyageurs en fauteuil roulant en particulier doivent pouvoir embarquer et débarquer de manière autonome, et ce dans des gares entièrement accessibles. Prévoir suffisamment de places.

- Autant de portes larges que possible avec un accès de plain-pied, dont plus d'une porte entièrement adaptée aux voyageurs en fauteuil roulant.
- Des toilettes accessibles aux fauteuils roulants (au moins 2 dans les rames plus longues), entre autres également adaptées aux soins des bébés.
- Un espace suffisant pour les bagages, en partie sans avoir à soulever des charges, même s'il faut pour cela supprimer des places assises. Dans la pratique, en particulier dans les trains à destination et en provenance des aéroports, il est trop fréquent que des sièges soient occupés par de gros bagages qui gênent souvent l'allée centrale.
- Un bouton d'assistance aux places réservées aux voyageurs, placé plus bas pour les utilisateurs de fauteuils roulants,
- Toutes les portes extérieures en couleur contrastée + boutons (pour ouvrir les portes) en couleur contrastée par rapport au fond. Les portes extérieures PMR sont indiquées avec un logo adapté,
- Une boucle inductive intégrée pour les systèmes d'annonces vocales
- Pas de plancher (lisse) articulé comme dans le M6.
- Prévoir des portes intérieures plus larges dans le matériel futur.

1.6. Mesures d'accompagnement

- La capacité du tunnel de connexion Nord-Midi pendant les heures de pointe dépend en partie du temps requis pour les embarquements et débarquements à Bruxelles-Central. Ne faudrait-il pas envisager des améliorations à ce niveau, avant d'installer des solutions techniques coûteuses ?

Ex. plus de matériel avec des portes étroites dans le tunnel N-M, une meilleure indication de la longueur du train et de l'emplacement où le train s'arrête sur le quai²⁸, éviter d'installer deux ou trois voitures de première classe consécutives, hauteur optimale entre le plancher du train et le quai, etc.

- Il faut trouver une solution au problème qui se pose lorsqu'un voyageur aveugle ou malvoyant est confronté à une porte qui se ferme automatiquement, même si le train ne démarre pas tout de suite (rames Désiro par exemple).
- Autres éléments importants : une procédure de départ uniforme performante (cf. Suisse – pourquoi pas aussi en Europe) ; une organisation des quais performante (informer les voyageurs à l'avance de l'endroit où telle ou telle sorte de voiture s'arrête) ; des cheminements logiques vers, entre et sur les quais ; et le train qui s'arrête au bon endroit, de sorte que les cheminements puissent conduire aux portes.

1.7. Information

- Il est important que les interfaces d'accès à l'information sur les différents supports (site Internet, applications, automates de vente) présentent autant que possible la même approche et la même disposition. Cela augmente l'accessibilité de cette information.
- Indiquer dans les planificateurs (y compris les informations en temps réel) et sur les affiches, quel matériel est utilisé et si les installations appropriées sont présentes (espace PMR avec accès de plain-pied ou dénivelé minimum, avec ou sans obligation de réserver à l'avance), combien de places pour vélos sont proposées...
- Des informations actualisées et universellement accessibles dans un langage simple et compréhensible sont indispensables pour tout le monde, en particulier pour les personnes ayant un handicap sensoriel, telles que les personnes aveugles, malvoyantes, sourdes et malentendantes.
L'annonce à la fois auditive et visuelle (écrans d'information à bord des trains) de l'arrêt suivant, au plus tard deux minutes avant l'arrêt, avec indication du côté de la descente et de la voie sur laquelle on arrive (important aussi en cas de changement de voie) est très importante. En outre, tout événement inhabituel doit être signalé de manière auditive et visuelle, comme un arrêt imprévu (de même que la raison et la durée prévue), une restriction de l'itinéraire, un retard et les conséquences pour la correspondance, etc. De plus, les alarmes d'incendie et d'évacuation ne doivent pas être uniquement sonores, mais doivent aussi être affichées visuellement dans les trains.
- De grands panneaux d'information sur les côtés, lisibles pour les malvoyants à une grande distance, de préférence un texte jaune clair ou blanc sur fond noir.
- Des écrans avec des informations en temps réel sur les correspondances pour les malentendants.

²⁸ Des meilleurs pratiques existent notamment en Allemagne (plus de secteurs, indication sur les panneaux de quai de l'endroit se trouvent les différentes voitures).

- Un signal sonore lors de l'ouverture et la fermeture des portes, complété par une lampe au-dessus de la porte.
- Wifi gratuit ou au minimum accès gratuit aux informations en temps réel, via le site Internet ou les applications de la SNCB. Ces informations sont essentielles, surtout pour les personnes ayant un handicap sensoriel.
- Dans le train, les toilettes doivent être correctement indiquées, de même que la direction à suivre.
- Le bouton d'urgence dans les toilettes PMR doit être en relief et contraster avec la couleur du fond de l'espace intérieur.

PROBLEMATIQUE DU PASSAGE DU QUAI A LA VOITURE

Le Comité recommande :

- De laisser une lacune aussi étroite que possible entre le quai et le plancher de la voiture (moins de 5 cm horizontalement et verticalement).
- D'acheter des rames et des voitures dont la majorité dispose d'un plancher correspondant à un quai d'une hauteur de 73 cm. Au moins 30 % des places assises se trouvent à ce niveau.
- D'installer toutes les portes de façon à ce qu'elles soient potentiellement accessibles et d'équiper tout nouveau matériel de marches escamotables à commande dynamique, afin de sécuriser la lacune et de la rendre plus facile à franchir pour tout le monde.
- Équiper en interne les voitures spécialement conçues pour les PMR et qui ne disposent pas d'un accès de plain-pied, d'une rampe escamotable ou d'une rampe mobile.

Le coût supplémentaire sera de toutes façons plus raisonnable si l'on équipe tout le matériel roulant de cette manière. Pour cela, le Comité se réfère aux portes à fermeture automatique avec système de verrouillage installées actuellement sur tout le matériel roulant voyageurs.

PROBLEMATIQUE DES AUTOMATES DE VENTE

Recommandations :

- Certification des sites Internet et applications de la SNCB en termes d'accessibilité.
- Automates de vente les plus accessibles possibles.
- Possibilité d'acheter des billets à bord du train sans supplément. On attend du gouvernement qu'il instaure une reconnaissance de handicap empêchant l'usage des automates (comparable au certificat d'exemption de port de la ceinture de sécurité).

ACCOMPAGNEMENT DES PMR

Recommandations :

- Prévoir des sièges adaptés aux PMR à hauteur des points de rendez-vous (une salle d'attente fermée pendant les heures où l'assistance est possible n'est pas une solution) ; tous les PMR ne sont pas capables de rester debout 20' (voire 30').
- L'obligation d'être présent 20' (voire 30') à l'avance et le fait de devoir tenir compte d'un temps de correspondance de 15', limite les possibilités de mobilité de tous les PMR, tant à l'aller qu'au retour, quelle que soit la nature de leur handicap ; on recommande une plus grande flexibilité lorsque c'est possible.
- À terme, dans les grandes gares (qui brassent plus de 100 000 passagers par semaine), une assistance devrait toujours être disponible.
- Élargir la possibilité de demander une assistance (pour le moment uniquement via Internet et le call center) en concertation avec le CSNPH ; prévoir, via le call center, la possibilité de demander à être rappelé en cas de ligne surchargée.
- Il est nécessaire de mettre en place une procédure d'urgence avec un numéro de contact pour les PMR qui, malgré toute leur préparation et leurs efforts, rencontrent encore des problèmes pendant leur voyage. Les boutons d'assistance dans les voitures ne sont pas toujours accessibles aux personnes en fauteuil roulant ou de petite taille. Ils le sont dans les toilettes PMR, mais il n'y a habituellement qu'une seule toilette accessible aux PMR dans un train. Si celle-ci est défectueuse, cela pose de gros problèmes à la PMR, surtout si le bouton d'assistance des toilettes PMR n'est pas accessible (les toilettes défectueuses sont fermées) et qu'il n'existe pas de procédure d'urgence.
- Prévoir des colonnes d'assistance pour appeler à l'aide à tous les accès et entrées de toutes les gares PMR. Ces colonnes doivent de préférence être abritées. Les colonnes d'assistance doivent être indiquées avec une ligne de guidage (dalles côtelées) et une dalle d'orientation (dalle souple en caoutchouc).
- Les balises mobiles et fixes jouent un rôle important pour les voyageurs aveugles et malvoyants lorsqu'ils utilisent les transports en commun, et sont nécessaires pour leur autonomie lors de leurs déplacements. Et ce, à la fois pour s'orienter dans les couloirs et sur les quais, pour trouver des colonnes d'assistance et pour reconnaître la bonne rame.
- Le site Internet de la SNCB et les applications doivent être accessibles de façon optimale et la certification permet de garantir que ceux-ci sont entièrement accessibles aux PMR ayant un handicap visuel.

Les informations sur le site Internet doivent être organisées de telle sorte qu'une PMR puisse vérifier si elle peut ou non voyager de manière autonome sans assistance ; en particulier les informations sur le matériel utilisé et la voie d'arrivée ou de départ manquent ou ne sont pas suffisamment fiables.

- Il faut toujours s'assurer que suffisamment de personnel est prévu pour les équipes B for You mobiles (qui fournissent également une assistance dans les gares sans personnel).
- Une bonne formation de base et une formation continue de tout le personnel pour gérer les PMR.

- Viser une synergie maximale avec d'autres initiatives dont le but est d'aider les PMR à utiliser les transports en commun, tels que OV-Buddies (<http://smove.be/buddies-voor-het-openbaar-vervoer-helpen-je-op-weg>).

Annexe B : Flotte après l'arrivée du M7 (avec informations PMR et vélo)

En 2015, la SNCB a lancé la plus grande commande de son histoire. La commande de trains à double étage M7 comprend 445 voitures à livrer entre 2019 et 2021. Elle représente un investissement de 1,3 milliard d'euros. Si toutes les options sont levées, le nombre de voitures peut aller jusqu'à 1362, pour un montant record de 3,3 milliards d'euros.

Cela signifie que, outre ces nouvelles M7, le parc du matériel de la SNCB pour le transport intérieur se présentera plus ou moins comme suit :

Type	Automotrices					
	MS80 Break (m)	MS86 Cousteau (m)	MS96	MS08 Desiro	MS75 (m)	MW41
Année const.	1981-'85	1986-91	1996	2011-15	1975-1977	2000-2002
Nombre	140	50	120	305	44	96
Utilisation	L/IR/IC	L/S	IC	L/S	L(IC)	L(IC)
Capacité	A 31 B 222	A 24 B 174	A 45 B 168	A 32 B 232	A 56 B 302	A 12 B138
Portes par voiture	2 doubles	2 doubles	2 étroites	2 doubles	2 doubles	1 étroite ou 1 double ²⁹
Marchepied (par rapport à 76 cm)	haut	haut	haut	de plain-pied	haut	haut
V. max.	160	120	160	160	140	120
Propulsion	3000V	3000V	3000V +25kV	3000V +25kV	3000 V	Diesel
Disponibilité	BE, LUX Maastricht	BE, Roosendaal	BE, LUX Lille	BE, LUX	BE, Roosendaal	BE
Air conditionné	non	non	oui	oui	non	oui
sièges	2+2/ 2+3	2+2	2+2/ 2+1	2+2	2+2/ 2+3	2+2
Places pour vélo (0)	6	2	4 (compart. bagages)	>4	8	>2
Accessibilité à l'intérieur	limitée (1)	limitée (4)	Non (2)	Bonne	limitée (1) (3)	bonne
Bouton d'assistance	oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non
Prises (cl.)	1 + 2	non	1 + 2	1 + 2	1 + 2	1 + 2
Toilette PMR	Oui	Non	Oui(2)	Oui	oui	Oui

(0) Estimation sur la base du nombre de sangles (2 vélos par sangle) ; « >4 » ou « >2 » minimum 2 ou 4 ou quelques vélos de plus (selon leur taille).

(1) Porte intérieure en position ouverte : largeur de 80 cm (MS80m et MS75m)

(2) La toilette PMR se trouve en première classe ; place pour chaise roulante au niveau de la plateforme ; passage étroit vers les places assises. L'embrasure de la porte extérieure est de 86 cm.

(3) Passage à hauteur de la toilette PMR : 76 cm (porte fermée)

(4) Pas de porte automatique

voitures : voir page suivante

²⁹ rame avec 2 voitures ; chaque voiture : une double d'un côté, une simple de l'autre.

Type	Voitures		
	M5 (m)	I11	M6
Année const.	1984	1995-97	'99-2011
Nombre	130 (BDx ?)	36 A 106 B 21 BDx	76 A 276 B 76 BD 64 BDx
Utilisation	L/IC	IC/INT	IC
Capacité	142A 146B 118BDx	A 60 B 80 BDx 58	A: 124 B: 140 BD: 103 BDx: 136
Portes	2 doubles	2 étroites	2 doubles
Marchepied (par rapport à 76 cm)	haut	haut	haut
V. max.	140	200	160/170
Disponibilité	BE	UIC	BE, LUX
Air conditionné	non	oui	oui
sièges	2+2/ 2+1	2+2/ 2+1	2+2
Places pour vélo (0)	2 (1)	2 (compart. bagages)	14 (0)
Accessibilité à l'intérieur	limitée (escaliers)(1)	limitée (2)	limitée / bonne (**)
Bouton d'assistance	oui	oui	oui
Prises (cl.)	1 + 2	1 + 2	1 + 2
Toilette PMR	Non	oui (3)	OUI (**)

(0) Estimation sur la base du nombre de sangles (2 vélos par sangle).

(1) Dans les M5, les places pour vélo se trouvent en bas des escaliers du côté de la cabine de conduite de la voiture pilote ; on trouve un espace où s'asseoir pour chaise roulante au niveau de la plate-forme de l'autre côté de la voiture pilote, sans protection contre les éventuels courants d'air et le froid à l'ouverture des portes.

(2) La toilette PMR se trouve dans la voiture pilote en première classe ; place pour chaise roulante au niveau de la plate-forme de la même voiture pilote ; passage étroit vers les places assises.

(3) Espace libre porte extérieure en position ouverte à hauteur de la toilette PMR voiture pilote : 85 cm.

(4) Embrasure de la porte entre l'aire d'accès PMR et l'espace multifonctionnel : 88 cm.

Toutes les rames disposent d'une aire appropriée pour chaise roulante et/ou vélos, qui est assez accessible (la porte ne doit pas être ouverte par l'accompagnateur de train). Seule la MS96 (nez danois) ne dispose pas vraiment d'une telle aire. Dans tous les cas, sauf pour la Desiro MS08, il faut monter les escaliers pour accéder à cet espace.

Seule la voiture M6 dispose d'un (grand) espace pour vélos et personnes en chaise roulante. La future M7 également.

Embarquer de plain-pied est possible dans les M6 pour une hauteur de quai de 55 cm (la porte d'accès doit être ouverte par l'accompagnateur de train).

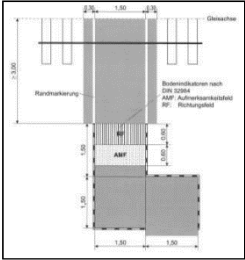
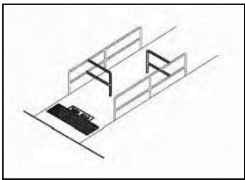
Dans les M7, la porte donnant accès à l'espace multifonctionnel peut être ouverte par le voyageur lui-même.

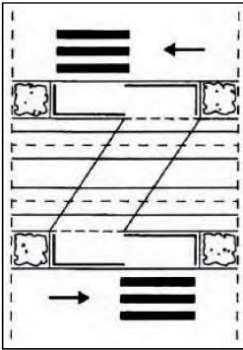

Toutes les autres voitures (y compris les nouvelles M7) ne permettent PAS un embarquement de plain-pied.

De ce qui précède, on peut retenir ce qui suit :

- dans un certain nombre de cas, le nombre de places pour vélo est trop limité ;
- le matériel offrant une accessibilité suffisante est beaucoup trop limité, même après la mise en service des voitures M7 (cyclistes et PMR).

Annexe C : Exemples de protections possibles dans le cas de passages pour piétons, cyclistes et PMR

Mesure	Description	Coûts			Effet				
		Coûts des investissements (ca.) [€]	Période d'amortissement ²⁾ [a]	Coûts d'exploitation/Année ²⁾ [€/a]	Diminution des accidents de [%]	Cas de référence	Source	Taille de l'échantillon (passage à niveau)	Nombre d'études
Chicane DB  (DB Netz, 2012)	En raison d'un espacement généreux et d'une disposition simplifiée, l'attention du passant sera détournée de la chicane elle-même et se concentrera sur les voies ferrées. Voir conseils d'utilisation (cf. section 6.2.2).	20.000 - 30.000 ³⁾ (y compris la voie d'accès)	-	-	inconnu	inconnu	aucune	-	-
Chicane  (UDOT, 2013)	Surtout utilisée dans les lieux très fréquentés ou sur des passages piétons très prisés. Garantir une distance suffisante par rapport aux zones dangereuses.	-	-	-	Vitesse moindre des piétons et cyclistes (inconnu)	inconnu	aucune	-	-

Mesure	Description	Coûts			Effet				
		Coûts des investissements (ca.) [€]	Période d'amortissement ²⁾ [a]	Coûts d'exploitation/Année ²⁾ [€/a]	Diminution des accidents de [%]	Cas de référence	Source	Taille de l'échantillon (passage à niveau)	Nombre d'études
Traversées de la voie ferrée (« forme de base en Z »)  (EAÖ, 2003) (EAÖ= Empfehlungen für Anlagen der öffentlichen Personen-nahverkehrs – recommandations pour l'aménagement de transports en commun locaux)	L'attention des piétons est détournée de telle façon que leur regard soit toujours tourné dans la direction des trains qui arrivent. Une distance suffisante par rapport aux zones dangereuses doit être garantie. Adaptation géométrique au passage à niveau. Prise en compte des restrictions ⁶⁾ liées aux voies ferrées.	-	-	-	inconnu	inconnu	aucune	-	-
Clôture grillagée  (Korve et al, 1996)	Barrière stricte empêchant tout accès aux voies ferrées grâce à des clôtures grillagées. Celles-ci peuvent être utilisées pour attirer davantage l'attention (possibilité d'ouverture à tout moment) ou en combinaison avec des signaux d'avertissement, éventuellement avec fermeture par un système de détection de trains.	-			jusqu'à 50%	inconnu	Washington und Oh, 2006	3	1

Références :

Europa/Europe :

- VERORDENING (EU) Nr. 1300/2014 VAN DE COMMISSIE van 18 november 2014 betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit betreffende de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem in de Unie voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.
<http://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2014/1300/oj>
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R1300&from=EN>
- RÈGLEMENT (UE) No 1300/2014 DE LA COMMISSION du 18 novembre 2014 sur les spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'Union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.
<http://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2014/1300/oj>
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R1300&from=EN>
- Nationale uitvoeringsplannen / Plans nationaux de mise en œuvre / National Implementation Plans :
https://ec.europa.eu/transport/modes/rail/accessibility_en
- Interoperability guide ERA:
<http://www.era.europa.eu/Core-Activities/Interoperability/Pages/TSI-Application-Guide.aspx>

België/Belgique :

- Nationale Hoge Raad Personen met een Handicap - Adviezen
<http://ph.belgium.be/nl/adviezen.html>
 Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées
<http://ph.belgium.be/fr/avis.html>
- De presentaties en documenten van het colloquium “Toegankelijkheid van het Openbaar Vervoersnetwerk van de MIVB - maatregelen” van 26 september 2017.
 en een samenvatting van de activiteiten en de workshops die in de namiddag plaatsvonden.
 Les présentations et documents du colloque « L'ACCESSIBILITE DU RESEAU DE TRANSPORT PUBLIC STIB - mesures » organisé le 26 septembre 2017.
- Présentation/Presentatie Projet de gares standardisées - Consultation des stakeholders 2017.11.10

Étranger :**Zwitserland/Suisse:**

<https://www.sbb.ch/fr/gare-services/voyageurs-avec-un-handicap.html>

Duitsland/Allemagne :

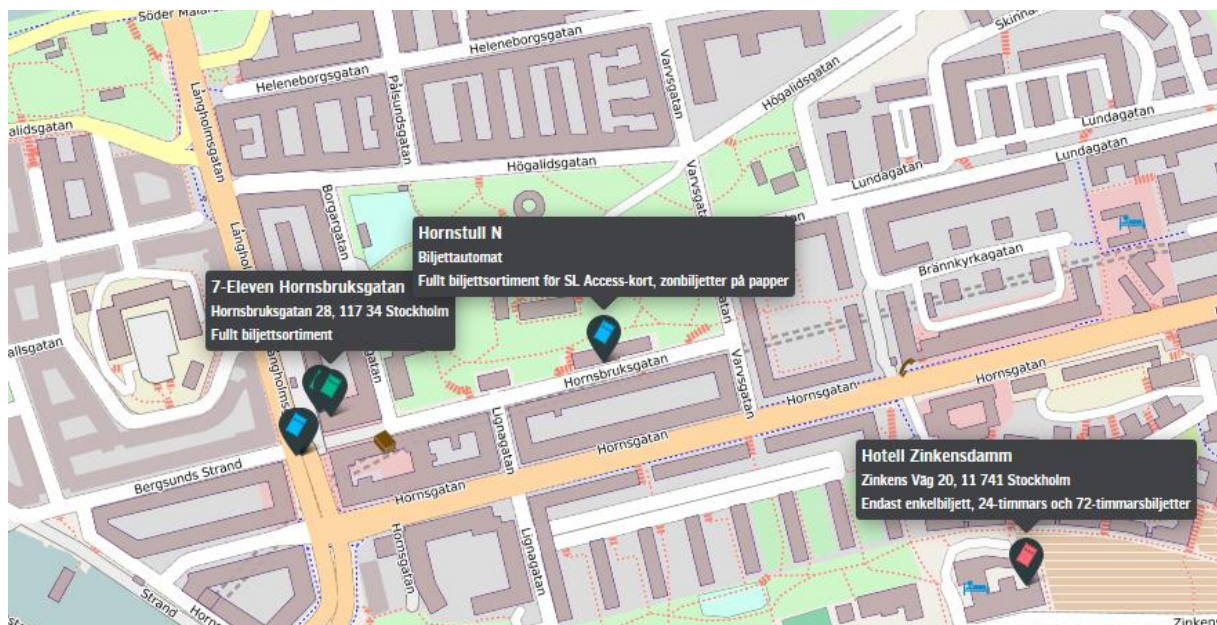
- Voyage sans obstacle Deutsche Bahn:
https://www.bahn.de/p/view/service/barrierefrei/uebersicht.shtml?dbkanal_007=L01_S01_D001_KIN0001_top-navi-flyout_service-handicap_LZ01
Programme Barrierevrijheid Deutsche Bahn:
https://www.bahn.de/p/view/service/barrierefrei/programm_der_db.shtml
- Unfallforschung der Versicherer (UDV) - Sicherheit an Bahnübergängen:
<https://udv.de/de/strasse/kreuzungen/sicherheit-bahnuebergaengen>
<https://udv.de/download/file/fid/10213>
(un extrait de ce document se trouve également à l'annexe D de l'avis).

Zweden/Suède :

Vente de billets via des tiers à Stockholm («agents»):

<https://sl.se/en/fares--tickets/> (inclusief regionale en lokale treinen)

»Other ticket agents have the SL logo displayed on flags or stickers. There are about 350 agents with the full range of tickets, and about 420 agents with a smaller range of tickets, such as single use travelcards and single journey tickets, throughout the Stockholm area. Find them by using the map on the start page, ticking the box for sales points. »



Un kiosque 7-Eleven (gamme complète), des automates de vente dans les stations de métro, un hôtel (gamme limitée), etc.

Avis I8/03 : Ponctualité des trains de voyageurs du service intérieur et maîtrise des incidents

1. PRÉAMBULE

La Ponctualité Des Trains De Voyageurs Du Service Intérieur (Pourcentage Des Trains Arrivés À L'heure Ou Avec Un Retard De Moins De 6 Minutes À Leur Gare De Destination Finale Et, Pour Les Trains Qui Traversent La Jonction Nord-Midi À Bruxelles, À La Première Gare De La Jonction Nord-Midi Située Sur Leur Itinéraire) Qui Avait Atteint 93,2% En 2004, S'est Depuis Lors Fortement Dégradée Jusque 2013 (85,6%). Elle A Ensuite Augmenté En 2014 (88,2%) Et En 2015 (90,9%), Mais Elle A De Nouveau Diminué En 2016 (89,2%) Et En 2017 (88,3%). Pourtant, Depuis Plusieurs Années, La Sncb Et Infrabel Disposent D'un « Plan D'action Ponctualité » Commun Qui Comporte Plus De 120 Actions Et Qui Fait L'objet D'une Mise À Jour Régulière. Par Ailleurs, D'autres Réseaux Obtiennent Actuellement De Meilleurs Résultats, En Particulier Les Chemins De Fer Fédéraux Suisses (Cff).

La ponctualité des trains de voyageurs constitue le socle de la sécurité et de la qualité du service à la clientèle.

Les réseaux dont les trains sont les plus ponctuels (chemins de fer suisses et japonais, par exemple) sont aussi les réseaux les plus sûrs. En effet, un haut niveau de ponctualité exige une organisation et des procédures qui garantissent également un niveau élevé de la sécurité d'exploitation et du travail.

Avant de rédiger son avis, le Comité s'est adressé à la SNCB et à Infrabel en vue de procéder à un état des lieux. Son président a envoyé un courrier à madame Sophie Dutordoir, administratrice déléguée de la SNCB, et à monsieur Luc Lallemand, administrateur délégué d'Infrabel, pour leur demander de rencontrer quelques-uns de leurs collaborateurs en vue d'examiner plusieurs questions.

Celles-ci, reprises dans un document de travail annexé au courrier précité, portent principalement sur la prévention, la gestion et le retour d'expérience des principaux incidents, sur des mesures d'ordre structurel devant diminuer la probabilité et/ou les conséquences de divers incidents, sur les contacts avec les entreprises ferroviaires et les gestionnaires d'infrastructure voisins dans le cadre du retour d'expérience.

Le Comité a reçu une réponse positive des deux administrateurs délégués et s'est réuni avec les « Punctuality Managers » ainsi qu'avec des responsables de services opérationnels des deux sociétés. Il souhaite les en remercier. Le présent avis émis par le Comité de sa propre initiative, a été rédigé sur la base de la documentation et des informations reçues ainsi que de l'expérience de membres du Comité.

Il tient également compte du rapport « A la reconquête de la robustesse des services ferroviaires », daté du 7 juillet 2017 et élaboré par un comité d'experts ferroviaires à la demande de Guillaume Pepy, Président de SNCF Mobilités, et de Patrick Jeantet, Président de SNCF Réseau.

L'information des voyageurs en situation perturbée, qui constitue aussi un aspect important de la gestion des incidents, n'est pas abordée dans le cadre du présent avis. Cette question mérite un examen distinct.

Par son analyse et ses recommandations, le Comité espère contribuer à une amélioration de la ponctualité des trains de voyageurs du service intérieur, condition indispensable pour pérenniser l'augmentation de la clientèle et accroître la satisfaction des voyageurs.

Le présent avis ne s'adresse pas uniquement à la SNCB et à Infrabel. Il concerne aussi d'autres parties prenantes, en particulier les Services Publics Fédéraux Mobilité et Transports, Justice et Intérieur, puisque les incidents dus à des faits de société et dont la gestion échappe en (grande) partie à la SNCB et à Infrabel, ont un impact de plus en plus négatif sur la ponctualité.

2. CONDITIONS POUR UN NIVEAU ÉLEVÉ DE PONCTUALITÉ

Un niveau élevé de ponctualité des trains de voyageurs du service intérieur nécessite :

- Un plan de transport robuste,
- La maîtrise des (risques d') incidents,
- La prise en considération des spécificités du réseau ferroviaire belge.

2.1. Plan d

2.2. e transport robuste

La robustesse d'un plan de transport correspond à la capacité de réaliser les services promis aux clients. La circulation effective des trains prévus à l'horaire et leur ponctualité en sont les caractéristiques essentielles.

À titre indicatif, la SNCF donne la définition suivante de la robustesse. « Par convention, un graphique sera déclaré robuste si :

- 1) Un incident mineur (générant un retard d'au plus 10 minutes au premier train touché) n'entraîne pas un effet « boule de neige » (à savoir pas d'aggravation sensible des retards des trains successifs par rapport au retard initial) ;
- 2) Les effets locaux de cet incident sont résorbés en une heure maximum après la fin de l'incident ;
- 3) La circulation d'un train isolé affecté d'un retard quelconque par rapport à son sillon théorique ne génère pas de perturbation importante. ».

La robustesse du plan de transport des trains de voyageurs du service intérieur n'est pas un concept absolu. Elle dépend de nombreux facteurs qui peuvent aussi évoluer dans le temps, tels que :

- La conception des horaires : les temps de parcours, l'espacement des circulations, la durée des arrêts en gare, les correspondances et les délais d'attente en cas de retard,
- Le matériel et le personnel roulants : la préparation des premiers départs, les relais du personnel roulant en cours de journée, la connaissance de ligne des conducteurs de train, les temps de retournement des trains dans les gares terminus, la fiabilité du matériel et la compatibilité de celui-ci avec les temps de parcours prévus,
- Le réseau ferroviaire : la fiabilité des équipements de voie, de signalisation, d'alimentation électrique et de télécommunication, la configuration des gares (grills des gares, nombre de voies à quai et de garage), la localisation et le nombre des voies d'évitement, l'espacement des signaux en pleine voie, l'intervalle entre les liaisons de prise de contre-voie et de reprise de voie normale, les itinéraires de détournement,
- L'organisation des travaux d'entretien et de renouvellement de l'infrastructure ferroviaire : la gestion et la durée des chantiers ayant un impact sur le service des trains, les limitations temporaires de vitesse, les circulations à voie unique et, le cas échéant, les coupures de ligne,
- L'utilisation des mêmes infrastructures par des trains internationaux de voyageurs et des trains de marchandises ainsi que le degré de priorité dont bénéficient ceux-ci lorsqu'ils ne suivent pas l'horaire prévu,
- La gestion des circulations en temps réel.

La robustesse du plan de transport dépend tant de la SNCB que d'Infrabel. Elle nécessite donc une collaboration forte et permanente des deux sociétés ainsi qu'une gestion claire de leurs interfaces.

Il est indispensable que les services opérationnels de deux sociétés aient une conception commune des limites et des contraintes du système ferroviaire tel qu'il existe aujourd'hui, dans le but :

- De les gérer au mieux dans les conditions actuelles,
- D'entreprendre les actions nécessaires et concertées pour desserrer progressivement ces contraintes dans la structure du réseau et dans ses conditions d'exploitation.

2.3. Maitrise des (risques d') incidents

La robustesse du plan de transport passe aussi par la maitrise des (risques d') incidents résultant des faiblesses intrinsèques du système ferroviaire et des aléas externes.

En effet, dans le cadre de l'exécution journalière du service des trains, la SNCB et Infrabel sont et seront toujours confrontés à des incidents dont les conséquences sur le trafic dépendent de leur nature, de l'heure et de l'endroit de survenance : avaries au matériel roulant et trains en détresse, dérangements à l'infrastructure, intempéries, heurts de personnes, personnes non autorisées dans ou le long des voies (trespassing), etc.

La maitrise des (risques d') incidents implique :

- La prévention : elle porte sur les actions et les moyens mis en œuvre pour réduire la probabilité et/ou les conséquences des incidents,
- La gestion : elle vise principalement à diminuer la durée et l'impact des incidents (notamment en termes de retards cumulés) et à normaliser au plus vite la circulation des trains. Dans certaines circonstances (interruption des circulations de plusieurs heures, voire de plusieurs jours, sur un tronçon ou dans une gare), elle implique aussi la mise en œuvre de scénarios de secours,
- Le retour d'expérience (REX) : il a pour but d'améliorer la prévention et la gestion des incidents, entre autres, sur la base des bonnes pratiques de réseaux voisins (ProRail/NS, CFL, DB, SNCF, CFF, Oebb).

2.4. Spécificités du réseau ferroviaire belge

Contrairement à d'autres réseaux d'une taille comparable (notamment NS/ProRail et CFF), le réseau ferroviaire belge est configuré en étoile dont la plupart des grands axes convergent vers Bruxelles et y traversent la jonction Nord-Midi. Environ 35% des trains du service intérieur desservent la Région de Bruxelles-Capitale et presque 50% des voyageurs nationaux ont celle-ci pour destination ou origine, principalement dans le cadre de leurs déplacements professionnels.

Afin de répondre à cette demande, la SNCB est également amenée à faire circuler de nombreux trains supplémentaires aux heures d'affluence (principalement les jours ouvrables entre 6h30 et 9h et entre 16h00 et 18h30), ce qui est beaucoup moins le cas des autres entreprises ferroviaires d'une taille comparable.

Cette situation constitue un atout pour la SNCB en termes de parts de marché dans les déplacements à destination et en provenance de la Région de Bruxelles-Capitale, mais elle impose aussi des contraintes fortes sur l'organisation du service des trains et la gestion des circulations en temps réel.

En effet, un incident qui survient dans la Région de Bruxelles-Capitale, en particulier durant les heures de pointe et dans la jonction Nord-Midi, peut occasionner d'importants retards sur une grande partie du réseau. Dès lors, la robustesse du plan de transport et la maîtrise des (risques d') incidents y sont particulièrement importants.

3. « PLAN D'ACTION PONCTUALITÉ » DE LA SNCB ET D'INFRABEL

En 2010 et en collaboration avec le Cabinet de conseil en stratégie Arthur D. Little, la SNCB et Infrabel ont élaboré un « Plan d'action Ponctualité » commun.

Celui-ci comporte actuellement plus de 120 actions réparties en 7 grands domaines (organisation et gouvernance, gestion du trafic en temps réel, matériel roulant, plan de transport, processus opérationnels, discipline et vigilance, infrastructure). La réalisation de ce plan fait l'objet d'un suivi régulier et de rapports périodiques aux organes de gestion des deux sociétés. Des actions ont aussi été ajoutées au cours du temps, à la suite de l'apparition de nouveaux phénomènes ou de problèmes ponctuels. Mi-2017, près de deux tiers des actions étaient considérées comme terminées.

Les actions reprises dans ce plan sont pertinentes et beaucoup d'entre elles enregistrent des effets positifs et mesurables.

Par exemple :

- a) Le nombre d'incidents « matériel roulant » a diminué de plus de 20% de 2013 à 2017. Cette évolution devrait se poursuivre, entre autres, grâce aux mesures suivantes :
 - Le « Helpdesk Matériel » situé au sein du Railway Operations Center (ROC) et opérationnel 24 heures/24 et 7 jours/7 depuis 2017.

Il aide le conducteur de train dans la levée d'une avarie en ligne et fournit des informations utiles pour accroître l'efficacité de l'entretien et des réparations en atelier,

- La télémétrie. Un ordinateur de bord enregistre en temps réel l'état du matériel (portes, freins, organes de traction, équipement ETCS, ...) et tout événement anormal. Ces informations permettent aux ateliers d'intervenir de façon préventive pour éviter des avaries en ligne et de mieux cibler la maintenance corrective, entre autres, lors de pannes intermittentes. Ce système est opérationnel sur les automotrices Desiro dont le nombre d'incidents par million de km est actuellement environ 50% inférieur à la moyenne des autres matériels.

- A partir de 2018, il sera progressivement installé sur les locomotives série 18-19 et ensuite sur les locomotives série 13, les automotrices AM96, les autorails AR41, les voitures-pilotes M6 et I11,
 - La désignation de « Fleet Engineers » en 2016-2017. Spécialisés dans une ou plusieurs séries de matériels, ils ont pour mission d'améliorer l'organisation, l'efficacité technique et le suivi du processus de maintenance.
- b) Créé fin 2012, le « Rail Infrastructure Operations Center » (RIO) surveille 24 heures/24 et 7 jours/7 le fonctionnement de l'infrastructure ferroviaire et reçoit des alarmes en cas de dérangements. Il intervient pour lever les dérangements, soit à distance, soit en envoyant des agents sur le terrain. Il en réalise aussi le suivi (analyse des causes et efficacité des remèdes). Le développement progressif de ses activités et de sa zone d'action ont déjà permis entre 2012 et 2017 de réduire d'environ 14% la durée moyenne entre la constatation et la levée des incidents de signalisation.

Malgré les effets positifs de nombreuses actions, la ponctualité des trains de voyageurs qui s'était améliorée en 2014 et 2015, a de nouveau diminué en 2016 et 2017. En outre, les conséquences d'un incident ont, en moyenne, tendance à augmenter en termes de durée et de retards cumulés. La raison principale réside dans le fait que plusieurs facteurs fondamentaux devant contribuer à la robustesse du plan de transport (voir point 2 ci-dessus) ne sont pas ou ne sont pas suffisamment pris en considération et qu'ils ne font pas l'objet d'actions ciblées et concertées entre la SNCB et Infrabel. Par ailleurs, des événements externes au système ferroviaire ont aussi des effets de plus en plus négatifs sur la ponctualité des trains.

4. PRINCIPAUX CONSTATS ET RECOMMANDATIONS SUR LA ROBUSTESSE DU PLAN DE TRANSPORT ET LA MAITRISE DES (RISQUES D') INCIDENTS

Ces recommandations ne sont pas indépendantes l'une de l'autre. Elles interagissent et leur réalisation les renforcera mutuellement.

4.1. Temps de retournement des trains à la gare terminus et relais du personnel roulant

Constats :

Bien que les retards et les suppressions de trains dus à des temps de retournement insuffisants à la gare terminus et à un dysfonctionnement dans les relais du personnel roulant soient peu fréquents sur la majorité des relations, il existe des cas où ils sont récurrents. Notamment pour les trains IC 25xx (Dinant - Bruxelles-National-Aéroport) et IC 40xx (Charleroi – Bruxelles-National-Aéroport) dont le taux de suppression sur le tronçon Bruxelles-Luxembourg - Bruxelles-National-Aéroport est sensiblement supérieur au taux moyen de suppression de l'ensemble des trains.

Pour ces deux relations (qui en outre sont couplées), les temps de retournement à l'aéroport sont aussi relativement courts (4 minutes actuellement, mais sans nécessiter un rebroussement puisque la gare n'est pas en cul-de-sac) et ne permettent donc pas d'absorber des retards supérieurs à quelques minutes encourus lors du trajet précédent.

Recommandations :

Bien qu'une solution ne soit généralement pas facile à trouver ou qu'elle nécessite des moyens supplémentaires, le Comité recommande à la SNCB de :

- Procéder à un examen systématique des retards et des suppressions de trains dus à des temps de retournement insuffisants à la gare terminus et/ou à un dysfonctionnement dans les relais du personnel roulant.
Sauf en cas d'incident majeur, le temps de retournement doit (en principe) être suffisant pour assurer de façon systématique le départ à l'heure du train suivant,
- Rechercher des solutions pour les cas récurrents, entre autres, dans la connaissance de ligne des conducteurs de train de manière à éviter des relais de personnel dus à l'absence de connaissance d'une partie de l'itinéraire du train.

Dans l'hypothèse où des solutions satisfaisantes ne peuvent pas être trouvées à court terme dans les roulements du personnel et du matériel, des adaptations doivent être envisagées dans le plan de transport.

En cas de suppression ou de retard important d'un train IC aux heures d'affluence, le Comité recommande aussi de prévoir des scénarios de secours consistant, par exemple, à décaler ou à réutiliser un train P et à le faire circuler selon l'horaire du train IC.

4.2. Configuration du réseau ferroviaire, des gares et des lignes

La configuration du réseau ferroviaire, des gares et des lignes constitue un facteur déterminant de la robustesse du plan de transport.

Elle doit garantir un trafic fluide dans des conditions normales mais aussi, en cas d'incidents, éviter ou atténuer les retards en cascade et les suppressions de trains dus à un engorgement des gares et des lignes. Dès lors, en fonction du nombre et des types de trains, les différents axes du réseau doivent comporter des itinéraires de détournement et un nombre suffisant :

- De voies à quai et de garage dans les gares-nœuds et les principales gares intermédiaires,
- D'aiguillages de prise de contre-voie et de reprise de voie normale (soit par emplacement deux paires d'aiguillages permettant de passer d'une voie à l'autre). Ils sont indispensables pour maintenir un niveau de ponctualité acceptable en cas d'incidents et lors de travaux nécessitant des circulations à voie unique,

- De voies d'évitement. Elles permettent non seulement d'accroître le nombre de circulations sur des lignes parcourues par des trains dont les vitesses moyennes sont différentes (trains IC, S et L, trains de marchandises), mais aussi d'y garer momentanément un train désheuré pour éviter ou réduire les retards en cascade. Dans les gares intermédiaires, elles permettent d'organiser le rebroussement de trains en cas de retards importants et en cas d'interruption ou de restriction des circulations sur le tronçon suivant.

À titre d'information, sur la ligne Lausanne - Genève (64 km) il existe 12 possibilités de passer de voie normale à contre-voie et inversement (« diagonales d'échange » dans la terminologie suisse), soit en moyenne tous les 5 km. Sept gares intermédiaires disposent de 1 ou 2 voies d'évitement.

Entre les gares de Rolle et de Gland (environ à mi-distance entre Lausanne et Genève), une voie d'évitement centrale permet d'y garer momentanément de longs trains de marchandises en vue de leur dépassement par des trains de voyageurs rapides.

Constats :

Sur plusieurs axes importants, des aiguillages de prise de contre-voie et de reprise de voie normale ainsi que des voies d'évitement ont été récemment enlevés, des voies à quai et de garage ont aussi été supprimées dans certaines gares : entre autres, sur l'axe Bruxelles – Namur – Arlon qui en outre fait l'objet de travaux importants avec des circulations à voie unique de longue durée. Il en résulte ipso facto une diminution de la robustesse du plan de transport.

Dans ces domaines, le Comité constate un manque de concertation entre Infrabel et la SNCB. Il comprend qu'à la suite d'évolutions structurelles, notamment dans les courants du trafic des marchandises, Infrabel procède à la simplification de certaines installations. Mais cette simplification ne peut pas être réalisée au détriment de la robustesse du plan de transport des trains de voyageurs et du développement futur de l'offre.

Recommandations :

- À court terme.** Afin d'accroître la robustesse du plan de transport actuel, le Comité recommande à Infrabel et à la SNCB d'établir de commun accord et pour chaque axe du réseau, des normes fixant :
 - Les intervalles entre les groupes d'aiguillages de prise de contre-voie et de reprise de voie normale, l'espacement des signaux en pleine voie,
 - Le nombre, la localisation et la longueur des voies d'évitement,
 - La configuration des grills des gares-nœuds et des principales gares intermédiaires, le nombre de voies à quai et de garage.

Ces normes doivent être établies en fonction de différents paramètres, tels que le nombre de circulations au cours des périodes les plus chargées de la journée et les types de trains parcourant les axes concernés (trains IC, S, L, trains internationaux de voyageurs et trains de marchandises). Elles doivent ensuite être appliquées dans les délais les plus courts possible. Dans ce domaine, il convient aussi de se baser sur l'expérience d'autres réseaux et en particulier des Chemins de Fer Fédéraux suisses (CFF) reconnus pour leur efficacité dans la gestion du trafic et pour la ponctualité de leurs trains.

b) **À plus long terme.** Le Comité recommande :

- À la SNCB et aux autres entreprises ferroviaires de communiquer à Infrabel leurs projets de plans de transport à l'horizon 2025-2035,
- À Infrabel de définir la configuration future du réseau ferroviaire (avec ses itinéraires de détournement) pour assurer la robustesse des plans de transport proposés, de déterminer les investissements nécessaires et leur planification.

Cette façon de travailler suppose une collaboration forte entre le gestionnaire de l'infrastructure et les entreprises ferroviaires, d'autant plus que des adaptations réciproques des plans de transport et des investissements dans l'infrastructure seront souvent nécessaires, compte tenu des délais de réalisation des travaux et des moyens qu'Infrabel sera en mesure de mobiliser. A ce sujet, le Comité estime qu'il appartient à l'État de fournir à Infrabel des ressources financières suffisantes pour renouveler et moderniser le réseau ferroviaire.

4.3. Organisation des travaux d'entretien et de renouvellement de l'infrastructure

Constats :

Selon la nature des travaux et les lignes concernées, Infrabel mentionne au point 4.5.2 du « Document de référence du réseau 2018 » l'organisation suivante :

- Pour les travaux d'entretien : un service à voie unique sur les lignes à grande et moyenne fréquentation et une coupure totale sur les lignes à faible fréquentation, avec fenêtre de 6 heures nettes, hors heures de pointe, une fois par mois en semaine et de jour,
- Pour les travaux de renouvellement : un service à voie unique ou une coupure totale de ligne, avec fenêtre de 7 heures nettes et de nuit,
- Pour les grands travaux de renouvellement : une coupure totale de ligne, les week-ends / congés scolaires.

L'impact de ces travaux sur la ponctualité des trains est difficile à mesurer. En effet, les horaires de service et les adaptations temporaires de ceux-ci tiennent compte (en principe) des limitations de vitesse imposées, des restrictions de capacité et, le cas échéant, de circulations à voie unique ou de l'utilisation d'itinéraires de détournement. Mais dans ces

circonstances et surtout en cas de plusieurs chantiers simultanés et de longue durée sur un même axe (par exemple, sur l'axe Bruxelles – Arlon), le moindre incident entraîne souvent d'importants retards et des suppressions de trains.

Une étroite collaboration entre Infrabel et la SNCB est indispensable.

Un bon exemple dans ce domaine concerne la modernisation de la signalisation entre la fin des quais de la gare de Bruxelles-Midi et la gare de Bruxelles-Chapelle. Cet important chantier qui nécessita l'interruption du trafic dans la Jonction Nord – Midi, fut réalisé en trois jours (les 29 et 30 avril et le 1^{er} mai 2017). Le plan de transport alternatif fut communiqué largement et bien à l'avance, a bien fonctionné et a permis de maintenir un service de qualité. Le mardi 2 mai, le service des trains a pu reprendre normalement dans la Jonction Nord-Midi.

Recommandations :

Le Comité comprend que les travaux de renouvellement et, dans une certaine mesure, les travaux d'entretien ne sont pas sans conséquence pour le service des trains. Mais afin d'en minimiser les inconvénients pour les voyageurs, il recommande :

- À Infrabel, de renoncer aux coupures totales de ligne pour des travaux d'entretien, de planifier la réalisation des chantiers de renouvellement et de modernisation de manière à les terminer dans les délais les plus brefs, de ne pas prévoir plus de 2 chantiers simultanés sur un même axe et de ne pas organiser des circulations à voie unique sur plus de 6 à 8 kilomètres,
- À Infrabel et à la SNCB, de renforcer leur collaboration concernant la planification des travaux et les modifications du service des trains qui en résultent, en étant particulièrement attentif à la robustesse des horaires adaptés.
La SNCB doit aussi disposer de délais suffisants pour modifier les roulements du personnel et du matériel, pour prévoir les transports de substitution éventuels et pour informer sa clientèle,
- Que les minutes ajoutées à l'horaire initial deviennent un critère pour déterminer les inconvénients des travaux pour les voyageurs et pour comparer dans ce domaine l'impact de différentes variantes d'exécution (comme cela existe actuellement aux Pays-Bas).

4.4. Évacuation des trains en détresse

Constats :

Le conducteur doit déclarer son train en détresse s'il apparaît que celui-ci ne pourra pas poursuivre sa route sans intervention de secours. Lorsqu'un train est immobilisé en pleine voie, les voyageurs doivent également attendre l'arrivée des secours avant de pouvoir être évacués, ce qui entraîne souvent une longue attente pouvant aller jusqu'à 2 à 3 heures.

Recommandations :

Pour les trains immobilisés en pleine voie ou dans une gare sans voie d'évitement, le Comité recommande d'examiner dans quelle mesure :

- L'organisation des moyens de secours (matériel et personnel) peut être adaptée et leur intervention accélérée, en particulier aux heures de pointe sur les grands axes du réseau,
- Les procédures actuelles de transmission des formulaires de sécurité (S 422, S 379, ...), peuvent être plus rapides, notamment par le recours au GSM-R (dont les communications sont enregistrées) plutôt que par leur transmission de la main à la main.

Un traitement plus rapide des conséquences d'un dépassement de signal doit aussi être examiné.

4.5. Maîtrise des « petits » retards

Le respect de l'horaire à la minute près nécessite rigueur et discipline de la part du personnel opérationnel et doit être un objectif commun de la SNCB et d'Infrabel. Lors de la construction des horaires, des marges sont incorporées dans les temps de parcours de manière à absorber de « petits » retards dus à des incidents mineurs ou à des limitations temporaires de vitesse. Mais une augmentation de ces marges dans le seul but de régler des problèmes de non-robustesse a souvent des effets pervers : elle entraîne une réduction de la capacité du réseau et risque de conduire au relâchement de la précision des acteurs opérationnels qui perdent la notion de « tenir la minute ». Des trains de voyageurs sont aussi confrontés de plus en plus à des signaux (de départ) indiquant le double jaune ou le rouge, avec des retards pour conséquence. Il convient aussi d'en rechercher les causes et de prendre les mesures adéquates.

Les voyageurs peuvent également contribuer à éviter ou à réduire de « petits » retards (en cascade) : se présenter à quai au moins 2 minutes avant le départ (il s'agit même d'une obligation inscrite sur les billets de la SNCF) et certainement pour les groupes se placer à l'endroit indiqué par le personnel et/ou les haut-parleurs, ne pas entraver la descente ni la montée des autres voyageurs, aider les personnes à mobilité réduite ainsi que les voyageurs munis de bagages ou accompagnés de jeunes enfants, respecter les procédures et les délais de réservation lorsqu'une assistance est demandée pour l'embarquement et le débarquement, obtempérer aux injonctions du personnel et ne plus monter après le déclenchement du signal sonore de la fermeture des portes.

Une campagne de sensibilisations des voyageurs à cet aspect des choses mérite d'être envisagée, en plus de l'indication et/ou de l'annonce de l'endroit où le train s'arrête à quai (y compris l'information sur la position des voitures de première classe et de celles accessibles aux PMR).

Constats :

La SNCB a pris plusieurs mesures en vue d'éviter ou de maîtriser les « petits » retards, notamment :

- Des actions de sensibilisation du personnel à l'importance de la discipline, de la collaboration et de la communication dans l'exécution de leurs tâches respectives (dépanneurs et visiteurs, personnel des gares et agents de triage, conducteurs et accompagnateurs de train, répartiteurs, agents du Rail Operations Center),
- La création de plateformes locales de concertation qui analysent les premiers départs des faisceaux et qui, pour les problèmes récurrents, recherchent des solutions structurelles et formulent des propositions au groupe de pilotage « Premiers départs ». Celui-ci prend les actions nécessaires au niveau central.

Depuis fin 2016, Infrabel dispose d'un nouveau système informatique de régulation du trafic ferroviaire, le « Traffic Management System » identique à celui utilisé par les chemins de fer suisses. En cas de perturbations, ce système doit notamment permettre aux contrôleurs des circulations d'anticiper et d'élaborer des solutions de manière plus rapide. Bien maîtrisé par les agents de Traffic Control et des postes de signalisation, il contribuera aussi à améliorer progressivement la ponctualité des trains.

Le Comité constate toutefois que plusieurs trains de voyageurs subissent des retards récurrents en cours de route, alors que ces retards ne semblent pas dus à des incidents identifiés (et en particulier à des incidents faisant l'objet d'une « relation ») : entre autres les trains IC 2116 et IC 2117 de la relation Bruxelles-Midi – Namur – Arlon – Luxembourg, du lundi au vendredi (départs de Bruxelles-Midi à 16h33 et 17h33). Ces trains sont composés de 9 voitures M6 tractées par une locomotive de la série 13.

Leurs temps de parcours sont identiques à ceux des autres trains IC 21xx de la même relation, dont la majorité sont composés d'automotrices AM96 ayant des performances d'accélération supérieures.

La circulation des trains de marchandises occasionne aussi des retards aux trains de voyageurs et peuvent perturber des premiers départs, entre autres sur l'axe Hasselt – Anvers (lignes 35, 16 et 15).

Or la redevance des trains de voyageurs du service intérieur pour l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire est en moyenne et par kilomètre presque trois fois supérieure à celle des trains de marchandises.

Recommandations :

Le Comité recommande à la SNCB et à Infrabel de :

- Inventorier les trains qui subissent des retards récurrents lorsque ces retards ne sont pas dus à des incidents identifiés, de déterminer les tronçons et les gares de l'itinéraire où ces retards se produisent ou s'amplifient de façon répétitive ainsi que les périodes les plus critiques de l'année,
- Rechercher des solutions à court terme :
 - Soit dans la gestion quotidienne du trafic : par exemple, le recours à la double traction pour les rames tractées à forte composition (notamment en automne sur des lignes accidentées ou lors de limitations temporaires de la vitesse), l'utilisation d'un matériel ayant des performances d'accélération supérieures tout en offrant un nombre équivalent de places assises, ... ;
 - Soit dans des adaptations de l'horaire de certains trains durant les heures de pointe, telles que l'augmentation de la durée des arrêts dans les gares les plus importantes, l'allongement du temps de parcours ou la suppression de l'arrêt dans une ou plusieurs gares intermédiaires dont la desserte est alors reprise par un train P (cas des trains S8 et S81 entre Bruxelles et Ottignies en début de matinée et fin d'après-midi),
- Veiller à ce que les trains courts s'arrêtent au bon endroit dans les gares équipées de quais longs et à ce que les voyageurs en soient informés (via annonce ou par le personnel de gare),
- Dans le cadre des prochaines adaptations du plan de transport :
 - Appliquer sur certains axes une desserte spécifique aux heures de pointe du lundi au vendredi, desserte qui ne reproduit pas la trame de base des horaires cadencés en vigueur le reste de la journée ;
 - Mieux tenir compte de la durée de réalisation de la procédure de départ pour les trains longs dans les gares de Bruxelles-Central et de Bruxelles-Schuman (voie 2) dont les quais sont en courbe, des temps d'embarquement et de débarquement des voyageurs pour les trains longs composés de voitures I11 ou d'automotrices AM96 dont l'ouverture des portes est relativement étroite ;

- Détourner certains trains de pointe qui desservent actuellement la Jonction Nord-Midi à Bruxelles, vers les lignes de ceinture est et ouest (lignes 26 et 28) dont les gares offrent aussi de bonnes correspondances avec les transports urbains et notamment avec le métro à Bruxelles-Schuman, Mérode, Bruxelles-Ouest et Simonis ;
- Prévoir des temps de correspondance suffisants avec les services de trains qui circulent selon une fréquence horaire ou toutes les deux heures et, en fin de journée, des délais d'attente spécifiques pour le dernier train de chaque relation,
- Équiper les lignes 26 et 28 de voies d'évitement à quai et de voies de garage, notamment à Schaerbeek-Josaphat/Evere et à Bruxelles-Ouest.

4.6. Scénarios de secours et connaissance de ligne des conducteurs de train en cas d'interruption du trafic dans une gare ou sur un tronçon de ligne

L'élaboration de scénarios de secours est indispensable pour se préparer à des situations fortement perturbées non prévisibles mais identifiées, telles que l'inaccessibilité d'une gare importante et l'interruption du trafic sur un tronçon d'une ligne principale durant plusieurs heures ou plusieurs jours. Ces scénarios permettent aux responsables opérationnels de prendre leurs décisions sur les mêmes bases, de limiter autant que faire se peut les retards et suppressions de trains, et de préparer un retour plus rapide à la situation normale. Des questions telles que l'affectation et la réutilisation du personnel et du matériel roulants, devront toujours être réglées en temps réel, en fonction des circonstances, des possibilités et des disponibilités du moment.

Constats :

En 2017, la SNCB et Infrabel ont élaboré des scénarios de secours devant servir d'alternatives au plan de transport en cas de fermeture complète de dix gares importantes du réseau et de la Jonction Nord-Midi à Bruxelles. Pour chaque gare, le scénario de secours fixe les principes des modifications apportées aux relations IC et L ou S concernées : limitation ou scission du trajet, itinéraire de détournement ou suppression.

Des scénarios de secours en cas d'inaccessibilité d'autres gares et d'interruption du trafic sur des tronçons de lignes principales, sont en cours d'élaboration ou d'actualisation.

Une des conditions pour organiser des itinéraires de détournement, est la connaissance de ligne des conducteurs de train.

En effet, tout conducteur de train doit être titulaire d'une ou de plusieurs attestations indiquant les infrastructures sur lesquelles il est autorisé à conduire et le matériel roulant qu'il est autorisé à conduire (Article 4.1 de la Directive 2007/59/CE et article 134 de la loi du 30 août 2013 portant le Code Ferroviaire). Si un tronçon de l'itinéraire de détournement n'est pas mentionné sur une de ses attestations, il ne peut pas conduire ou il doit se faire accompagner sur ce tronçon par un pilote qui dispose de l'attestation voulue.

Cette obligation limite les possibilités d'organiser des itinéraires de détournement. La SNCB est bien consciente de ce problème et a déjà pris des mesures pour que certaines lignes reprises dans des itinéraires de détournement soient connues par un plus grand nombre de conducteurs de train, en particulier la ligne 28 (ceinture ouest de Bruxelles) en cas d'interruption ou de restriction importante du trafic dans la Jonction Nord-Midi.

Recommandations :

Le Comité considère que l'élaboration et l'actualisation de scénarios de secours constituent une tâche essentielle en vue de mieux maîtriser les conséquences d'incidents majeurs. Il souhaite que de tels scénarios soient élaborés pour l'ensemble des lignes et des gares-nœuds du réseau.

Dans ce cadre, il recommande :

- Pour chaque relation ferroviaire, de déterminer, si possible, un itinéraire de détournement et, le cas échéant, d'envisager la réalisation de nouvelles liaisons ou bifurcations permettant de raccourcir certains de ces itinéraires ou d'éviter le « tête-à-queue » de trains détournés. Ces itinéraires de détournement peuvent aussi se révéler très utiles lors des travaux d'entretien, de renouvellement et de modernisation de l'infrastructure,
- D'inclure ces itinéraires de détournement dans la connaissance de ligne de tous les conducteurs de train concernés et, afin de maintenir cette connaissance, d'envisager l'utilisation systématique de ces itinéraires par un train P ou par le premier/dernier train de la journée,
- Si une bifurcation ou un tronçon situé sur l'itinéraire de détournement n'est pas mentionné sur l'attestation du conducteur de train, d'examiner la possibilité que celui-ci conduise sans pilote (comme par exemple en Allemagne) sur cette bifurcation ou ce tronçon, moyennant le respect d'une vitesse maximale (à fixer) et pour autant que les conditions météorologiques permettent une bonne visibilité (absence de brouillard ou de fortes chutes de neige).

4.7. Événements externes : faits de société

Constats :

Les alertes à la bombe, la découverte de colis suspects, les heurts de personnes, la présence de personnes non autorisées dans et le long des voies (trespassing), les incendies et fuites de gaz à proximité des voies, etc. ont un impact de plus en plus important sur la ponctualité des trains.

Dans ce domaine, le Comité souhaite mentionner deux événements parmi d'autres, qui ont eu un impact démesuré :

- a) Le 16/11/2017 vers 9h30, le corps d'un bébé fut trouvé rue de l'Elan à proximité des voies de chemin de fer à Watermael-Boitsfort. La mère de l'enfant qui a été trouvée au même endroit a été transportée à l'hôpital dans un état critique.

Sur ordre de police, le trafic ferroviaire fut totalement interrompu à cet endroit (et dès lors sur le tronçon Etterbeek-Ottignies) pendant pratiquement six heures (de 9h30 à 15h30 environ). Le nombre de trains retardés ou supprimés s'élève à 321.

- b) Le 23/11/2017, un incendie dévasta les usines Milcamps à Forest. Sur ordre des pompiers, le trafic ferroviaire fut interrompu pendant plus de 30 minutes à l'entrée de Bruxelles-Midi, aux alentours de 15 heures. Or, l'autoroute Bruxelles-Mons/Charleroi située entre le lieu du sinistre et les voies de chemin de fer, n'a pas été fermée à la circulation. Le nombre de trains retardés ou supprimés s'élève à 518.

La présence de personnes non autorisées dans et le long des voies (trespassing) n'est pas un phénomène récent. Mais jusque 2009, les retards dus à ce type d'incident étaient relativement limités (inférieurs à 10.000 minutes sur base annuelle). Depuis lors, ils ont fortement augmenté et dans des proportions nettement supérieures au nombre d'incidents. Entre 2013 et 2017, les incidents ayant occasionné des retards de train ont augmenté de 69% (477 cas en 2013 et 807 cas en 2017), alors que les minutes de retard résultant de ces incidents ont crû de 156% (54.777 minutes en 2013 et 140.312 minutes en 2017). Cette évolution provient principalement d'un recours de plus en plus fréquent aux alarmes générales GSM-R (en particulier celles lancées par Traffic Control) qui ont pour conséquence de provoquer un arrêt temporaire des circulations dans la zone concernée.

À titre d'information, ProRail (Gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire aux Pays-Bas) signale dans un article sur son site internet (Offensief tegen toenemend aantal spoorlopers, 28 juillet 2017) avoir enregistré en 2016, 3.105 annonces d'une présence de personnes non autorisées dans ou le long des voies et que les retards de train qui en résultent étaient en moyenne de 3,5 heures par jour (soit environ 75.000 minutes sur base annuelle).

Si le nombre de cas enregistrés semble plus élevé qu'en Belgique, en revanche les retards occasionnés seraient nettement inférieurs.

Recommandations :

Tout en insistant sur l'importance et la poursuite des mesures préventives, le Comité estime que les actions à court terme doivent porter davantage sur la gestion des incidents en vue d'entraver le moins possible la circulation des trains et de rétablir au plus vite une situation normale. Ses recommandations ne s'adressent donc pas uniquement à la SNCB et à Infrabel, mais aussi aux services de secours et de police, aux parquets, ainsi qu'à leurs autorités de tutelle respectives (Ministres fédéraux de la Mobilité, de l'Intérieur et de la Justice).

a) Faits de société avec intervention des services de secours et de police

Ces faits concernent principalement les alertes à la bombe, la découverte de colis suspects, les heurts de personnes et les incidents à proximité des voies (incendies, fuites de gaz, etc.).

Le Comité recommande à Infrabel et à la SNCB de :

- Établir de façon systématique la chronologie des événements, de l'arrivée sur place des différents intervenants (services de secours et de police, parquet, coordinateurs « intervention » SNCB et Infrabel, ...), des décisions et des mesures prises (depuis l'arrêt ou la restriction des circulations jusqu'à la libération complète des voies), pour chaque incident ayant entraîné une interruption du trafic de plus de 10 minutes ou une restriction importante des circulations durant plus de 20 minutes,
- Sensibiliser les services de secours, les services de police et les parquets aux conséquences d'une interruption du trafic et de sa durée (en particulier pour les voyageurs) et à la nécessité de libérer immédiatement les voies non concernées par l'incident, le cas échéant moyennant une réduction locale de la vitesse. Des interruptions du trafic, même de courte durée, induisent aussi des effets rémanents sur la ponctualité qui peuvent durer plusieurs heures après la levée de l'incident, en fonction des lignes et des services de trains concernés,
- Convenir avec les services de police, les services de secours et les parquets, des principes de collaboration et de communication dans ce type d'incidents, permettant à chacun d'exercer sa mission tout en veillant à un rétablissement rapide du service des trains.

Les décisions en matière de restriction ou d'interruption des circulations, d'évacuation partielle ou totale d'une gare, doivent être concertées entre le ROC (Railways Operations Center de la SNCB et d'Infrabel) d'une part, les services de secours, les services de police et les parquets d'autre part, sur la base d'éléments objectifs et probants,

- Une fois par semestre, organiser avec les services de secours, les services de police et les parquets, une évaluation de la gestion des principaux incidents/accidents en vue de :
 - Examiner la chronologie des événements et de l'arrivée sur place des intervenants ;
 - Estimer le bien-fondé des décisions et des mesures prises, de leur ampleur et de leur durée : en particulier le périmètre de sécurité, l'évacuation partielle ou totale de la gare, l'arrêt total ou partiel des circulations, etc. ;
 - Formuler des recommandations pour mieux déterminer la nécessité des mesures à prendre et leur échelonnement, pour uniformiser les méthodes de travail des intervenants sur l'ensemble du réseau, pour accroître l'efficacité des communications et des échanges d'informations ;
 - Accélérer ainsi le retour à une situation normale.

b) Personne(s) non autorisée(s) dans et le long des voies

En décembre 2017, les procédures d'exploitation ont été adaptées dans le cas où la présence d'intrus est constatée dans ou à proximité des voies (Avis 14 I-TMS/2017).

L'objectif de ces adaptations est une gestion plus circonstancielle de ce type d'incident et de réduire ainsi les retards de train. Mi-2018, le Comité souhaite être informé de leur impact sur la ponctualité, des mesures prises par Infrabel en vue de raccourcir les zones de réception des alarmes GSM-R pour n'atteindre que les trains concernés, et du retour d'expérience. Le Comité recommande aussi de se baser sur l'expérience de réseaux voisins (notamment ProRail/NS) dans la gestion de ce type d'incidents.

4.8. Événements externes : conditions météorologiques

Constats :

Les conditions météorologiques, leurs fortes et soudaines dégradations ne sont pas sans conséquence sur le trafic ferroviaire. Elles ont toutefois un caractère récurrent et sont donc prévisibles. Le Comité a constaté que la SNCB et Infrabel disposent de plans d'action communs, notamment :

- Un « Plan hiver » qui comporte de nombreuses actions mises en œuvre au niveau central et au niveau local de manière à pouvoir assurer le service des trains prévu dans des conditions hivernales normales. Ces actions concernent tant la gestion des circulations en temps réel que le matériel roulant et l'infrastructure (protection du matériel contre le gel, le givre et la condensation, déneigement des quais, chauffage des aiguillages, dégivrage de la caténaire, etc.). Dans des conditions extrêmes, ce plan prévoit en outre un service alternatif qui comporte moins de trains et qui utilise des itinéraires préférentiels,
- Un « Plan automne » pour lutter contre le manque d'adhérence roue/rail, phénomène qui résulte des effets combinés de la chute des feuilles, d'une forte humidité et de la pollution de l'air : trains de nettoyage des rails ou pulvérisation d'un produit « Sandite » (mélange de sable, de gel et de particules métalliques) sur les rails des tronçons sensibles.

Recommandations :

Dans ce contexte, le Comité souhaite toutefois insister sur l'importance de l'entretien des abords des lignes et en particulier sur l'application des dispositions de la loi du 25 juillet 1891 afin de prévenir la chute d'arbres et de branches sur la voie en cas de vents violents et de fortes chutes de neige.

Le Titre I « Mesures relatives à la conservation des chemins de fer et à la sûreté de leur exploitation » de la Loi du 25 juillet 1891 révisant la loi du 15 avril 1843 sur la police des chemins de fer (législation consolidée), stipule entre autres :

- Article 2 : « *Les arbres ne peuvent, le long du chemin de fer, être maintenus à une hauteur plus grande que la distance entre le pied de l'arbre et le franc-bord du chemin de fer. ...* » ;

- Article 4 : « (Infrabel) peut ordonner ... l'abattage des arbres dont la chute est imminente, existant dans une zone de 20 mètres, mesurée du franc-bord, et qui mettraient en péril la sécurité des trains. Les propriétaires sont tenus d'obtempérer à cet ordre. A défaut par eux de faire les travaux prescrits, dans un délai déterminé, il y est procédé d'office et à leurs frais. ... ».

5. AUTRES CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

5.1. Statistiques sur la ponctualité

Les statistiques mensuelles et annuelles publiées par Infrabel, portent uniquement sur le pourcentage des trains arrivés à l'heure ou avec moins de 6 minutes de retard à leur gare de destination finale et à la première gare desservie de la Jonction Nord-Midi (Bruxelles-Midi ou Bruxelles-Nord, selon le cas) lorsqu'ils traversent celle-ci. Le lecteur en déduit le pourcentage des trains arrivés avec 6 minutes de retard ou plus.

Le Comité estime qu'il est utile de fournir des informations complémentaires concernant le pourcentage des trains arrivés avec 6 minutes de retard ou plus. Par exemple, le pourcentage des trains arrivés avec un retard de 6 à moins de 15 minutes, de 15 à moins de 30 minutes et de 30 minutes ou plus.

En effet, les inconvénients pour les voyageurs d'un retard de 10 minutes ou de 30 minutes ne sont généralement pas les mêmes.

5.2. Maitrise des risques

L'exploitation du réseau ferroviaire est de plus en plus sensible à différents facteurs internes et externes au système ferroviaire. Elle nécessite donc une bonne maitrise des risques dans de multiples domaines. Des phénomènes nouveaux peuvent apparaître et d'autres qui ont été jugulés un certain temps, peuvent ressurgir.

À titre d'exemple, les vols de câbles qui avaient quadruplé entre 2009 et 2012 et avaient occasionné d'importants retards de train, ont fortement diminué depuis lors sur l'ensemble du réseau.

Toutefois le risque de recrudescence est bien présent en raison d'une reprise de la croissance économique au niveau mondial et de l'augmentation des cours du cuivre. Le Comité encourage Infrabel à poursuivre ses actions de lutte contre les vols : la pose des câbles en caniveau, l'utilisation des câbles en aluminium autant que possible et le marquage de câbles.

Le « Plan national de lutte contre les vols de câbles », lancé en 2013 par Infrabel avec la collaboration de Securail (SNCB), des services police, des parquets et d'autres pouvoirs publics, doit être maintenu et le cas échéant renforcé.

5.3. Évolutions institutionnelles du paysage ferroviaire

Depuis la fin des années 1990, le paysage ferroviaire a connu d'importantes évolutions institutionnelles dans quasi tous les pays européens. En Belgique, ces évolutions se sont notamment traduites dans la scission de l'ancienne SNCB en plusieurs sociétés (Infrabel, SNCB et Lineas) et dans la cession à Eurostar et Thalys du transport international de voyageurs à grande vitesse.

Ces évolutions institutionnelles combinées avec le nombre important des départs à la retraite et des recrutements, entraînent également une perte progressive de l'expérience et de la polyvalence dans plusieurs métiers directement liés à l'exploitation du réseau ferroviaire.

Le Comité insiste dès lors sur la nécessité de maintenir des ponts entre la SNCB et Infrabel, de poursuivre et d'intensifier leur collaboration et les initiatives déjà prises, notamment par des formations communes, le renforcement de la concertation entre dirigeants des services opérationnels, l'organisation de rencontres entre personnels d'exécution, la possibilité octroyée aux agents qui le souhaitent (contrôleurs des circulations, horairistes, personnel roulant, sous-chefs de gare, etc.) de passer d'une société à l'autre moyennant les formations et les recyclages appropriés. Ces mesures dont l'importance augmentera au cours des prochaines années, sont indispensables pour entretenir et développer une compréhension commune du système ferroviaire et de ses contraintes, et donc pour garantir un niveau élevé de la ponctualité des trains.

5.4. Coût de la non-ponctualité

Un manque de robustesse du plan de transport génère des retards et des suppressions de trains qui ont un coût : pour le voyageur, pour le système ferroviaire et pour la collectivité. La notion du coût de la minute de retard et du train supprimé n'apparaît pas de façon explicite dans le « Plan d'action Ponctualité » de la SNCB et d'Infrabel, ce qui conduit aussi à affaiblir les démarches de prévention.

Le coût d'un retard de train est évalué par la SNCB à 7,01 Euro de 2018 par minute. Il est majoré forfaitairement de 259,70 Euro lorsque le retard dépasse 60 minutes. Le coût d'un train supprimé n'est pas encore valorisé. Ces montants sont utilisés pour calculer les indemnités réclamées aux tiers responsables de retards de train. Il s'agit de moyennes. Actuellement, aucune distinction n'est opérée selon le type de train (IC, S et L), la composition, l'heure et le jour de circulation.

Le Comité recommande à la SNCB d'affiner la méthode de calcul du coût des retards et des suppressions de trains. Ce calcul doit tenir compte des coûts pour l'entreprise, y compris l'impact sur son image et sur ses recettes (pertes de clients et produits unitaires moindres), pour le voyageur et pour la collectivité. Ces résultats peuvent également être utilisés dans le

pilotage du « Plan d'action Ponctualité » et dans le choix de l'organisation et des méthodes de réalisation des travaux d'entretien, de renouvellement et modernisation de l'infrastructure.

5.5. Impact de l'organisation des travaux d'infrastructure sur les coûts globaux du système ferroviaires (SNCB + Infrabel)

L'organisation et les méthodes de réalisation des travaux à l'infrastructure ferroviaire ont non seulement un impact sur le service des trains et sa ponctualité (voir point 4.3 ci-dessus) mais également sur les coûts globaux d'Infrabel et de la SNCB (et d'autres entreprises ferroviaires).

Ainsi par exemple, un chantier de renouvellement des voies avec coupure de ligne en journée ou le week-end permet à Infrabel de réduire ses propres coûts grâce à une efficacité accrue des moyens utilisés. En revanche, il occasionne souvent à la SNCB des coûts supplémentaires : prestations additionnelles du personnel roulant et de gare, recours à des autobus de substitution, pertes de recettes, Ces coûts supplémentaires résultent de l'allongement des temps de parcours, de l'utilisation d'itinéraires de détournement, de la limitation ou de la suppression de certains (services de) trains avec desserte routière de remplacement sur une partie de l'itinéraire.

Le Comité comprend que les travaux d'infrastructure ne sont pas sans conséquence pour le service des trains et que dans certaines circonstances des adaptations importantes de celui-ci sont inévitables. Il recommande dès lors à Infrabel et à la SNCB de renforcer leur collaboration dans la planification, l'organisation et la réalisation des travaux d'infrastructure, de veiller à la robustesse des horaires adaptés et de viser une minimalisation des coûts globaux du système ferroviaire.

5.6. Procédure de départ des trains de voyageurs

Le Comité estime que l'abandon en septembre 2017 du projet DICE (Departure in a Controlled Environment) est une bonne décision.

Cette procédure était beaucoup trop complexe et présentait des risques majeurs pour la ponctualité. Il n'empêche que les procédures actuelles doivent être améliorées.

Dans ce domaine, le Comité recommande à la SNCB et Infrabel :

- Soit d'adopter une procédure qui est identique à celle utilisée par une autre entreprise ferroviaire et qui a donné les preuves de son efficacité,
- Soit d'élaborer avec d'autres entreprises ferroviaires (NS, CFL, SNCF, DB, CFF, OeBB, ...) une procédure commune qui pourra être progressivement généralisée au sein de l'Union Européenne, au même titre que l'ETCS par exemple.

Lors de l'adaptation de la procédure actuelle, prévue pour juin 2018, le Comité suggère que la communication aux voyageurs porte également sur leur contribution à la maîtrise des « petits » retards (voir point 4.5 ci-dessus).

5.7. Retour d'expérience (REX)

Le Comité encourage la SNCB et Infrabel à poursuivre et à développer dans tous les domaines leurs processus de retour d'expérience, non seulement en interne mais aussi avec les entreprises ferroviaires et les gestionnaires d'infrastructure voisins. En effet, ceux-ci sont confrontés aux mêmes types d'incidents. Des échanges réguliers d'expériences et de bonnes pratiques sont donc très utiles.

5.8. Pénurie d'électricité

Constats :

En cas de pénurie et d'absolue nécessité, le plan de délestage (Arrêté ministériel du 13 novembre 2015 modifiant l'arrêté ministériel du 3 juin 2005 établissant le plan de délestage du réseau de transport d'électricité) sera mis en œuvre par groupes de postes haute tension (HT) représentant chacun une tranche de délestage.

Il comporte 8 tranches qui ne sont pas constituées en zones géographiques homogènes. Une même tranche concerne des communes de différentes régions du pays. Une même commune (voire une même rue) peut être alimentée par plusieurs postes HT appartenant à des tranches différentes.

En cas d'activation annoncée des tranches 1 à 7 du plan de délestage, le « Plan de continuité des activités » d'Infrabel prévoit qu'aucun train ne circulera sur l'ensemble du réseau durant les 24 heures du(des) jour(s) concerné(s). Toutefois, en cas d'activation de la tranche 8 (qui serait la première annoncée et en principe activée en cas de pénurie), la circulation des trains sera maintenue, mais quelques tronçons ne seront pas desservis ainsi que certaines gares situées sur des tronçons desservis.

Cette situation résulte du fait que beaucoup d'installations de signalisation, d'éclairage, de chauffage et de force motrice sont raccordées aux réseaux locaux de distribution et non pas aux sous-stations de traction qui elles sont directement raccordées au réseau HT d'ELIA et qui ne sont en principe pas concernées par le plan de délestage.

Le site internet du SPF Économie précise notamment que le plan de délestage sera activé en cas d'absolue nécessité et si toutes les autres mesures préalables visant à accroître l'offre et à réduire la consommation ne sont pas suffisantes, que le délestage portera en principe sur une tranche à la fois et que les coupures dureront environ 3 heures, à priori entre 17 et 20 heures lors de la pointe de consommation journalière en hiver. Si le délestage est annoncé pour plusieurs jours consécutifs ou plusieurs fois, les tranches seront délestées à tour de rôle par ordre décroissant de numérotation qu'il y ait eu effectivement délestage de la tranche précédente ou non. Par ailleurs, ce site mentionne le nombre, la liste et la localisation des postes HT délestables dans l'ensemble du pays, soit 56.804 postes HT (de l'ordre de 7.100 postes HT par tranche) sur un total de 100.692. Ce qui signifie aussi que 43.888 postes HT, soit 43,6%, ne sont pas concernés par le plan de délestage. Or en cas d'activation de celui-ci, la circulation des trains sera arrêtée sur tout le réseau durant les 24 heures du(des) jour(s) concerné(s), sauf lors de l'activation de la tranche 8.

En ce qui concerne la production d'électricité, la transition énergétique (abandon progressif des énergies fossiles et nucléaire au profit des énergies renouvelables) constitue pour la Belgique un véritable défi, compte tenu des délais actuellement retenus et des progrès techniques qui doivent encore être réalisés, entre autres, en matière de stockage d'électricité. En 2016, l'électricité d'origine nucléaire et fossile représentait encore 80,7% de la production totale (dont 51,7% pour l'énergie nucléaire et 29,0% pour les énergies fossiles). Par ailleurs, la Belgique est actuellement importatrice nette d'électricité.

Pour réduire leur consommation d'électricité en cas de risque de pénurie, la SNCB et Infrabel ont prévu des mesures qui seront mises en œuvre dans l'ordre de priorité suivant :

- La limitation du chauffage et de l'éclairage des bâtiments,
- Le report de la circulation de trains de marchandises en dehors des périodes de pointe de consommation,
- La diminution ou la suppression du préchauffage et/ou du chauffage des trains pendant les périodes critiques,
- La réduction du nombre de trains de voyageurs, notamment celle prévue dans l'application du « Plan hiver » lors de conditions extrêmes.

A noter que la consommation d'électricité dans les transports publics (trains, métros et tramways) représente moins de 2% de la consommation totale.

Recommandations :

Le Comité recommande aux pouvoirs publics et en particulier au gouvernement fédéral :

- De garantir la sécurité d'approvisionnement du pays en électricité dans le cadre de la transition énergétique,

- En cas de risque de pénurie d'électricité, d'éviter l'activation du plan de délestage par des mesures visant une réduction significative de la consommation des ménages, des industries et des commerces, des centres de loisirs, des gestionnaires de voiries (éclairage), etc., en particulier durant les heures critiques et sur l'ensemble du territoire.
Ces mesures doivent faire l'objet de plans contraignants, ainsi que du contrôle de leur existence et, le cas échéant, de leur application,
- En cas de délestage, d'activer en premier lieu la tranche 8 du plan, même lorsqu'elle a déjà été annoncée mais n'a finalement pas été appliquée,
- À moyen terme (d'ici 3 à 5 ans) d'adapter la liste des postes HT délestables de manière à garantir l'approvisionnement des installations électriques d'Infrabel et de la SNCB, au moins sur tous les grands axes du réseau.

6. CONCLUSIONS

Le Comité estime que le niveau insuffisant de la ponctualité actuelle des trains de voyageurs du service intérieur résulte surtout de facteurs structurels et qu'un renforcement de la collaboration entre la SNCB et Infrabel permettra d'améliorer sensiblement la situation. Il est convaincu que ses recommandations pourront y contribuer, qu'il est réaliste de franchir à court terme la barre du taux annuel de ponctualité de 90% et de viser d'ici deux à quatre ans des taux annuels de ponctualité entre 92 et 94%.

Afin de soutenir cet objectif, le Comité recommande aussi la création d'une structure de projet dédiée à l'amélioration de la robustesse du plan de transport, sous l'égide des administrateurs délégués de la SNCB et d'Infrabel. Cette structure peut être constituée au départ de la plateforme existante PEP/SOP SNCB – Infrabel (Plateforme Échange Ponctualité / Stiptheid Overleg Platform).

Le Comité souhaite aussi avoir une discussion approfondie avec la SNCB et Infrabel sur ses constats et recommandations ainsi que sur les mesures qu'elles prendront pour améliorer leur collaboration sur le plan opérationnel en vue d'une meilleure ponctualité des trains.

Synthèse des recommandations - Avis I 8/03 : Ponctualité des trains de voyageurs du service intérieur et maîtrise des incidents.

1. INTRODUCTION

Un niveau élevé de ponctualité des trains de voyageurs nécessite :

- Un plan de transport robuste. La circulation effective des trains prévus à l'horaire et leur ponctualité en sont les caractéristiques essentielles. La robustesse d'un plan de transport dépend de nombreux facteurs tels que : la conception des horaires, l'organisation du service des trains, la configuration du réseau, des gares et des lignes, l'organisation des travaux d'entretien et de renouvellement de l'infrastructure, la gestion des circulations en temps réel.
- La maîtrise des (risques d') incidents. Elle comporte la prévention, la gestion et le retour d'expérience.

En 2010 la SNCB et Infrabel ont élaboré un « Plan d'action Ponctualité » commun. Malgré les effets positifs de nombreuses actions, la ponctualité des trains de voyageurs qui s'était améliorée en 2014 et 2015, a de nouveau diminué en 2016 et 2017. En outre, les conséquences d'un incident ont, en moyenne, tendance à augmenter en termes de durée et de retards cumulés. La raison principale réside dans le fait que plusieurs facteurs fondamentaux devant contribuer à la robustesse du plan de transport ne sont pas ou ne sont pas suffisamment pris en considération et qu'ils ne font pas l'objet d'actions ciblées et concertées entre la SNCB et Infrabel. Par ailleurs, des événements externes au système ferroviaire ont aussi des effets de plus en plus négatifs sur la ponctualité des trains.

2. PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

Ces recommandations ne sont pas indépendantes l'une de l'autre. Elles interagissent et leur réalisation les renforcera mutuellement.

2.1. Temps de retournement des trains à la gare terminus et relais du personnel roulant

Bien que les retards et suppressions de trains dus à des temps de retournement insuffisants à la gare terminus et à des dysfonctionnements dans les relais du personnel roulant soient peu fréquents sur la majorité des relations, il existe des cas où ils sont récurrents. Le Comité recommande à la SNCB de :

- Procéder à un examen systématique des retards et des suppressions de trains dus à de telles causes ;
- Rechercher des solutions pour les cas récurrents. Dans l'hypothèse où des solutions satisfaisantes ne peuvent pas être trouvées à court terme, notamment dans les roulements du personnel et du matériel, des adaptations doivent être envisagées dans le plan de transport.

2.2. Configuration du réseau ferroviaire, des gares et des lignes

La configuration du réseau ferroviaire, des gares et des lignes constitue un facteur déterminant de la robustesse du plan de transport. Elle doit garantir un trafic fluide dans des conditions normales mais aussi, en cas d'incidents, éviter ou atténuer les retards en cascade et les suppressions de trains dus à un engorgement des gares et des lignes.

Pour accroître la robustesse du plan de transport, le Comité recommande à Infrabel et à la SNCB d'établir de commun accord et pour chaque axe du réseau des normes fixant :

- Les intervalles entre les groupes d'aiguillages de prise de contre-voie et de reprise de voie normale, l'espacement des signaux en pleine voie ;
- Le nombre, la localisation et la longueur des voies d'évitement ;
- La configuration des grills des gares-nœuds et des principales gares intermédiaires, le nombre de voies à quai et de garage.

Ces normes doivent être appliquées dans les délais les plus brefs.

Le Comité recommande aussi :

- À la SNCB et aux autres entreprises ferroviaires de communiquer à Infrabel leurs projets de plans de transport à l'horizon 2025-2035 ;
- À Infrabel de définir la configuration du réseau (avec ses itinéraires de détournement) pour assurer la robustesse des plans de transport proposés, de déterminer les investissements nécessaires et leur planification.

2.3. Organisation des travaux d'entretien et de renouvellement de l'infrastructure

Le Comité comprend que les travaux de renouvellement et, dans une certaine mesure, les travaux d'entretien ne sont pas sans conséquence pour le service des trains. Mais afin d'en minimiser les inconvénients pour les voyageurs, il recommande :

- À Infrabel, de planifier la réalisation des chantiers de renouvellement et de modernisation de manière à les terminer dans les délais les plus brefs, de ne pas prévoir plus de 2 chantiers simultanés sur un même axe et de ne pas organiser des circulations à voie unique sur plus de 6 à 8 kilomètres ;
- À Infrabel et à la SNCB, de renforcer leur collaboration concernant la planification des travaux et les modifications du service des trains qui en résultent, en étant particulièrement attentif à la robustesse des horaires adaptés.

2.4. Maitrise des « petits » retards

Lors de la construction des horaires, des marges sont incorporées dans les temps de parcours de manière à absorber de « petits » retards dus à des incidents mineurs ou à des limitations temporaires de vitesse. Mais une augmentation de ces marges dans le seul but de régler des problèmes de non-robustesse a souvent des effets pervers : elle entraîne une réduction de la capacité du réseau et risque de conduire au relâchement de la précision des acteurs opérationnels qui perdent la notion de « tenir la minute ».

Le Comité recommande notamment, lors des prochaines adaptations du plan de transport, de :

- Appliquer sur certains axes une desserte spécifique aux heures de pointe du lundi au vendredi, desserte qui ne reproduit pas la trame de base des horaires cadencés en vigueur le reste de la journée ;
- Détourner certains trains de pointe qui desservent actuellement la Jonction Nord-Midi à Bruxelles, vers les lignes de ceinture est et ouest (lignes 26 et 28) dont les gares offrent aussi de bonnes correspondances avec les transports urbains et notamment avec le métro à Bruxelles-Schuman, Mérode, Bruxelles-Ouest et Simonis ;
- Équiper les lignes 26 et 28 de voies d'évitement à quai et de voies de garage, notamment à Schaerbeek-Josaphat/Evere et à Bruxelles-Ouest.

2.5. Scénarios de secours et connaissance de ligne des conducteurs en cas d'interruption du trafic dans une gare ou sur un tronçon de ligne

L'élaboration de scénarios de secours est indispensable pour se préparer à des situations fortement perturbées non prévisibles mais identifiées, telles que l'inaccessibilité d'une gare importante et l'interruption du trafic sur un tronçon d'une ligne principale durant plusieurs heures ou plusieurs jours. Le recours à de tels scénarios implique généralement l'utilisation d'itinéraires de détournement.

Une des conditions pour organiser des itinéraires de détournement, est la connaissance de ligne des conducteurs de train. En effet, selon la législation actuelle, tout conducteur de train doit être titulaire d'une ou de plusieurs attestations indiquant les infrastructures sur lesquelles il est autorisé à conduire.

Dans ce cadre, le Comité recommande :

- Pour chaque relation ferroviaire, de déterminer, si possible, un itinéraire de détournement et, le cas échéant, d'envisager la réalisation de nouvelles liaisons ou bifurcations permettant de raccourcir certains de ces itinéraires ou d'éviter le « tête-à-queue » de trains détournés ;
- D'inclure ces itinéraires de détournement dans la connaissance de ligne des conducteurs concernés ;
- Si une bifurcation ou un tronçon situé sur l'itinéraire de détournement n'est pas mentionné sur l'attestation du conducteur, d'examiner la possibilité que celui-ci conduise sans pilote sur cette bifurcation ou ce tronçon, moyennant le respect d'une vitesse maximale (à fixer) et pour autant que les conditions météorologiques permettent une bonne visibilité (absence de brouillard ou de fortes chutes de neige).

2.6. Événements externes : faits de société

Les alertes à la bombe, la découverte de colis suspects, les heurts de personnes, la présence de personnes non autorisées dans et le long des voies, les incendies et fuites de gaz à proximité des voies, etc. ont un impact de plus en plus important sur la ponctualité des trains.

Faits de société avec intervention des services de secours et de police

Le Comité recommande à Infrabel et à la SNCB de :

- Sensibiliser les services de secours, les services de police et les parquets aux conséquences d'une interruption du trafic et de sa durée (en particulier pour les voyageurs), ainsi qu'à la nécessité de libérer immédiatement les voies non concernées par l'incident ;
- Convenir avec les services de police, les services de secours et les parquets, des principes de collaboration et de communication, permettant à chacun d'exercer sa mission tout en veillant au rétablissement rapide du service des trains. Les décisions en matière de restriction ou d'interruption des circulations, d'évacuation partielle ou totale d'une gare, doivent être concertées entre le ROC (Railways Operations Center de la SNCB et d'Infrabel) d'une part, les services de secours, les services de police et les parquets d'autre part, sur la base d'éléments objectifs et probants ;
- Une fois par semestre, organiser avec les services de secours, les services de police et les parquets, une évaluation de la gestion des principaux incidents/accidents et formuler des recommandations pour accélérer le retour à une situation normale.

Personne(s) non autorisée(s) dans et le long des voies

En décembre 2017, les procédures d'exploitation ont été adaptées dans le cas où la présence d'intrus est constatée dans ou à proximité des voies.

L'objectif de ces adaptations est une gestion plus circonstancielle de ce type d'incident et d'en limiter les conséquences pour le service des trains. Le Comité souhaite être informé de leur impact sur la ponctualité et du retour d'expérience.

3. AUTRES RECOMMANDATIONS

Le présent avis comporte également des recommandations dans les domaines suivants :

- Évacuation des trains en détresse ;
- Événements externes liés aux conditions météorologiques ;
- Statistiques sur la ponctualité ;
- Maîtrise des risques ;
- Évolutions institutionnelles du paysage ferroviaire ;
- Coût de la non-ponctualité ;
- Impact de l'organisation des travaux d'infrastructure sur les coûts globaux du système ferroviaire (SNCB + Infrabel) ;
- Procédure de départ des trains de voyageurs ;
- Retour d'expérience (REX) ;
- Pénurie d'électricité.

Avis I8/04 : Stratégie Train + Vélo

Le 31 mai 2018, la SNCB a présenté à une délégation du Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires sa vision pour l'intermodalité train + vélo.

Le Comité remercie la SNCB pour cette présentation et se réjouit de la prise de conscience du potentiel important de l'intermodalité train + vélo par la compagnie nationale des chemins de fer.

Le vélo est en effet un maillon essentiel qui facilite l'accès à la gare de départ, et donc étend la zone de chalandise de plusieurs kilomètres autour de chaque gare. Il facilite aussi grandement le trajet final "last mile" à partir de la gare d'arrivée.

Le présent avis se veut d'une portée générale. Pour les aspects plus pointus les **associations cyclistes représentant les usagers** (GRACQ et Fietsersbond) peuvent être consultées utilement.

1. MÉTHODOLOGIE

Le CCVF apprécie la collaboration annoncée avec le **Fietsberaad** pour les nœuds intermodaux. Il faudrait également mettre autour de la table Bruxelles Mobilité et le SPW en Wallonie.

Concernant la grande enquête en ligne de 2017, visant à interroger les utilisateurs de parkings vélo et leur satisfaction, nous constatons le peu d'avis francophones (4%). Une collaboration avec le GRACQ et Pro Velo aurait pu amener plus de réponses au sud du pays.

A ce sujet, un sondage effectué en 2017 par le GRACQ et le Fietsersbond, auprès de 6336 cyclistes belges, montre que **moins de 25% des cyclistes belges** (20% en Wallonie) trouvent qu'il est facile de combiner train et vélo³⁰. La peur du **vol** et le **vandalisme** sont bien des facteurs déterminants pour les personnes qui n'utilisent pas encore leur vélo pour se rendre à la gare. Surtout avec l'essor des vélos électriques. Il est donc essentiel que la SNCB puisse répondre à ces attentes des usagers cyclistes potentiels.

³⁰ <https://www.gracq.org/thermometre-cycliste>

2. VISION, AMBITION ET OBJECTIFS

Le Comité partage la vision ambitieuse de la stratégie SNCB : rendre les gares plus accueillantes aux cyclistes, opérer un transfert modal de la voiture vers le vélo pour se rendre à la gare, utiliser la carte MOBIB aussi pour le vélo, partir des besoins des cyclistes, etc.

Le Comité est aussi d'accord sur la priorité de la stratégie sur les gares de départ et d'arrivée (parking, sécurisation, accueil, accessibilité, information), mais souligne que cela ne peut pas se faire au détriment du transport des vélos dans les trains, pliants ou non pliants, qui restent indispensable dans certains cas.

4. POLITIQUE VÉLO "EN GARE"

3.1 Parking vélo

La **typologie** des gares (A,B,C,D) proposée par la SNCB permet des stratégies adaptées à des contextes différents (ex: beaucoup de voyageurs mais peu de vélos, ou le contraire).

Le Comité est également ravi des principes affirmés de **proximité** des quais, de **couverture** des intempéries, et d'éclairage des parkings vélo. La politique d'agrandissement systématisé quand la capacité est atteinte à **80%** est également une très bonne chose. Il faut toutefois définir en complément une politique visant à enlever les vélos abandonnés (*weesfiets*) qui occupent indûment de précieux emplacements.

Le modèle de "**rack SNCB**" pose des soucis aux voyageurs. Les associations d'usagers reçoivent des remarques en permanence sur ces racks.

Il est parfois difficile d'y intercaler un vélo entre deux vélos déjà parqués, car les écartements entre vélos sont faibles. C'est aussi problématique quand un vélo est muni d'un panier. Il faudrait, notamment la **largeur** inter-vélo.

Il y a aussi des vélos non standards comme les **vélos-cargos** (*bakfiets*) ou les **tandems**, qui n'ont pas d'espace de parking utilisable. Il faut leur proposer une solution également.

En ce qui concerne les **box vélos** (*fietskluis*) il existe des modèles peu coûteux, avec un grillage, en libre service, qui sont bien adaptés à des points d'arrêts non gardés où la demande est faible.

Ils sont beaucoup plus faciles à gérer que les box fermés (pas de clés, ni abonnement...).

Il s'agit là d'une piste à suivre, surtout dans des zones rurales peu densément peuplées.



Ces box vélo devraient être placés en concertation avec des **partenaires extérieurs** comme les communes, les régions, TEC/De Lijn, les associations cyclistes...

Pour les parkings vélo sécurisés en gare, un abonnement sur carte **MOBIB** doit être proposé et ceci de façon centralisée (pas gare par gare), à l'instar des abonnements de parkings voiture.

Un système d'identification des vélos peut aussi y être ajouté. A ce sujet, la SNCB pourrait prendre contact avec la société **Traxio**, qui développe actuellement un système **Vélo-Pass** qui permettra d'identifier chaque vélo vendu en Belgique :

<http://www.traxio.be/fr/nouvelles/2018/01/velo-pro-velo-pass/>

3.2 Points Vélo

En ce qui concerne les Points Vélo, nous nous réjouissons du maintien des Points Vélo existants et de la collaboration annoncée avec des partenaires extérieurs pour en ouvrir davantage.

Le Comité note cependant qu'il persiste un certain flou au niveau de la politique des Points Vélo, même si nous soutenons une vision pragmatique adaptée au contexte local.

3.3 Blue Bikes

Pour le 'last mile' nous déplorons le retrait total de la SNCB de sa filiale "Blue-Bike". Nous avons des craintes sur la perte de contrôle du système par la SNCB, sur la future localisation des points de location, mais également sur les partenaires extérieurs qui pourraient avoir d'autres priorités...

A noter aussi que la Wallonie ne compte que trois points de location de Blue Bikes (ce qui est trop peu pour rendre l'offre attirante).

Nous souhaiterions aussi que des collaborations s'établissent avec les autres **systèmes de vélo partagés**, afin de faciliter la combinaison train + vélo en libre service (Anvers, Bruxelles, Namur, Malines, Courtrai).

Le système de « City Pass » devrait, dans l'idéal, couvrir aussi les systèmes de vélos partagés.

3.4 Accessibilité

En ce qui concerne les cheminements vers les gares/points d'arrêts, nous aimerions que la SNCB soit plus proactive en ce qui concerne les **demandes d'aménagements cyclables** sur des routes communales et régionales. Notamment via les Plans Communaux de Mobilité.

Il existe également des possibilités de cheminements cyclables à établir **sur le domaine SNCB/Infrabel**. Ces opportunités ne doivent pas être négligées. Particulièrement quand il s'agit de cheminements rectilignes le long des voies (directs, faibles pentes) et des traversées de gares. Il s'agit d'ailleurs souvent des meilleurs itinéraires pour rejoindre les gares.

Il faut également prendre en compte le vélo lors de la **rénovation ou construction de ponts** du chemin de fer, car ils constituent des points de passage intéressants pour les cyclistes.

5. POLITIQUE D'EMBARQUEMENT DE VÉLOS DANS LES TRAINS

4.1 Accessibilité aux quais

Une **rampe** est effectivement la meilleure solution pour tout le monde, et pas seulement les cyclistes. Les nouveaux **ascenseurs** doivent avoir une profondeur minimale pour accueillir un vélo/tandem.

Il faut équiper un maximum d'escaliers avec des **goulottes** (*fietsgoot*), de part et d'autre de chaque escalier afin de desservir le trafic montant et descendant. Car les cyclistes sont susceptibles d'arriver de partout, surtout avec la multiplication des vélos pliants. Il ne faut pas compter uniquement sur les ascenseurs (en panne, trop petits, ou pris d'assaut) pour régler le problème de l'accessibilité aux quais.

Il existe en la matière des recommandations officielles des Régions et aussi le guide REVALOR.

4.2 Accessibilité du matériel roulant

Nous recommandons qu'une partie d'un wagon soit aménagée dans chaque train comme **espace multifonctionnel** (vélos, tandems, poussettes, chaises roulantes), avec un maximum de sièges rétractables. Le tout clairement signalé par de grands logos vélos.

Les espaces fourgons du matériel existant devraient être réaménagés en de tels espaces ouverts. En les équipant de strapontins on y gagnerait d'ailleurs aussi quelques places assises en heures de pointe.

Il est important de prévoir ces espaces **sans obstacles**, pour que les vélos, notamment les tandems, puissent manœuvrer plus facilement.

L'embarquement des vélos doit pouvoir se faire **sans l'intervention du personnel** afin de ne pas retarder les trains inutilement (ex: Desiro). Ceci permettra d'ailleurs une plus grande ponctualité des trains.

Pour le matériel roulant en service, des adaptations sont donc souhaitables. Il s'agit parfois d'un détail comme, par exemple, changer les boutons d'ouverture des portes du compartiment vélo des voitures **M6** (actuellement une clé !).

Nous renvoyons également à l'avis **18-02** du CCVF sur l'accessibilité des gares et des trains.

4.3 Types de vélos acceptés

4.3.1. Vélos pliants

Il n'est pas toujours évident de mettre un vélo pliant entre deux sièges, ou sous ceux-ci, car tout le matériel roulant ne le permet pas (ex: Desiro). Le cycliste n'a alors d'autre choix que de le laisser sur la plateforme, où il peut constituer une gêne (dans certains cas) et être dérobé.

Ceci ramène à la nécessité d'un espace libre ouvert et multifonctionnel dans chaque train, pour y stocker également les vélos pliants.

A l'avenir, il y aurait lieu aussi de vérifier le gabarit disponible entre les dossiers au regard de celui des vélos pliants comme celui des petits bagages (en aviation).

4.3.2. Vélos standards

Les tarifs pour transporter des vélos dans les trains ont été exclusivement conçus pour des voyageurs occasionnels parcourant de longues distances.

Nous demandons la mise en place d'une **politique tarifaire variable** pour les petites distances, ainsi qu'une possibilité **d'abonnement annuel** pour des trajets effectués en dehors des heures de pointe.

Nous demandons aussi un peu de souplesse dans certains trains, où seuls deux emplacements vélo sont officiellement indiqués. Il s'agit souvent de **deux crochets**, mais situés dans un compartiment séparé qui peut accueillir bien plus de vélos (à condition de ne pas les suspendre aux crochets).

La plupart des accompagnateurs de train appliquent cette souplesse, mais il faudrait qu'elle devienne "officielle".

Par ailleurs nous regrettons la future interdiction d'embarquement d'un vélo **aux heures de pointe** (période scolaire). Il y a peu de cyclistes qui font appel à cette possibilité, car elle est assez stressante et fastidieuse, mais ce n'est pas sans bonne raison. Il s'agit surtout d'un usage professionnel ou utilitaire (vélo en panne, long voyage à l'étranger), qu'il ne faut pas dissuader.

Vu le peu de cyclistes qui le font, cela ne cause pas de retard conséquent aux trains circulant aux heures de pointe. L'impact sur la ponctualité est donc très faible.

Nous trouvons aussi peu pertinente la comparaison avec la STIB. La politique de la SNCB doit plutôt être comparée avec celle des autres compagnies ferroviaires nationales (DB, CFF, SNCF, NL).

Si aux Pays-Bas les vélos standards sont exclus durant les heures de pointe, cela est compensé par un service horaire plus étendu (on peut y prendre le train jusque très tard), par la mise à disposition de vélo 'OV-fiets' dans plus de 200 gares, par des parkings sécurisés en gare d'arrivée, etc. Toutes des choses qui font encore défaut chez nous, particulièrement dans le sud du pays. Si vous ne pouvez embarquer votre vélo qu'à 9h37 en gare d'Arlon vous ne serez à Bruxelles qu'à midi !

Nous demandons donc à la SNCB d'appliquer cette restriction à son service de transport de vélo de manière **souple et créative**. Dans d'autres réseaux ferroviaires, l'embarquement des vélos est interdit aux heures de pointe vers les grandes villes uniquement (Londres, Paris, Strasbourg...), mais n'est pas appliquée en zone rurale. On peut aussi envisager une **modulation du tarif** (plus cher en heure de pointe et bon marché en dehors) pour réguler la demande.

6. COMMUNICATION

Nous saluons positivement l'ajout d'une option vélo pour le calculateur d'itinéraire SNCB.

Sur le quai l'emplacement du compartiment vélo devrait pouvoir être renseigné aux voyageurs. Cela contribuerait à une accélération de l'embarquement des cyclistes et une meilleure ponctualité. Si on est capable de le faire pour les wagons de 1ère classe, cela devrait être possible pour les vélos.

La composition des trains pourrait aussi être annoncée sur les applications mobiles.

Avis I8/05 : Adaptations tarifaires au 1^{er} février 2019

1. PREAMBULE

Le 25 septembre 2018, la SNCB a invité le Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires à une présentation de sa proposition d'adaptations tarifaires au 1^{er} février 2019, dans le cadre du contrat de gestion SNCB 2008-2012 (version consolidée du 17/01/2014 après quatrième avenant, toujours en vigueur). Elle a demandé au Comité de lui transmettre son Avis pour le 7 novembre au plus tard. L'approbation définitive des adaptations tarifaires par le Conseil d'Administration de la SNCB est prévue le 30 novembre.

Le Comité remercie la SNCB pour les informations qui lui ont été transmises lors de cette réunion. Il se réjouit de la poursuite de la croissance observée du nombre des voyageurs ferroviaires et recommande à la SNCB d'éviter toute mesure, notamment au niveau des conditions d'utilisation des titres de transport, qui aurait l'effet contraire.

Le Comité prend acte du fait que l'augmentation générale du niveau des tarifs sera inférieure à l'évolution de l'inflation, en raison notamment des prescriptions du contrat de gestion et des objectifs non atteints en termes de ponctualité.

Le Comité souhaite qu'à l'avenir lui soit communiqué l'impact escompté sur les *produits tarifaires totaux* de chaque adaptation proposée, qu'il s'agisse de modifications de prix ou de conditions d'utilisation. Cela permettrait d'en apprécier la portée et de relativiser chacune d'entre elles.

2. EVOLUTION GENERALE DES TARIFS

Le Comité constate que les adaptations tarifaires proposées par la SNCB sont conformes aux dispositions du contrat de gestion : +1,18% en moyenne pour les cartes train et +0,29% en moyenne pour les autres titres de transport. Pour ceux-ci, l'augmentation moyenne (+0,29%) est inférieure à celle autorisée par le contrat de gestion (+1,64%, soit l'augmentation de l'indice santé de juin 2017 à juin 2018) et résulte de la diminution des prix proposée pour les billets standards. Pour l'ensemble des titres de transport, l'augmentation moyenne des prix est de 0,77% et est donc inférieure à celle de l'indice santé.

Le Comité apprécie les améliorations apportées à l'offre de transport en 2016 et 2017 (avec 5,1% de trains en plus), en particulier dans le cadre de la desserte suburbaine des grandes

agglomérations. Il se réjouit aussi de l'accroissement du nombre de voyageurs observé depuis fin 2016. Mais cet accroissement de l'offre a également un coût. Il importe donc que la SNCB dispose de moyens suffisants pour couvrir les dépenses supplémentaires qui en résultent. Dans ce but, la politique tarifaire constitue un levier important.

Le Comité souhaite dès lors connaître l'impact des adaptations tarifaires proposées par la SNCB sur le nombre de voyageurs et les *produits tarifaires totaux*.

3. MODIFICATIONS DES CONDITIONS D'UTILISATION DES « PASS »

Le Comité prend connaissance des intentions de la SNCB de modifier de manière drastique les conditions permettant de bénéficier des *Go Pass 10*, *Key Card*, *Campus Card*, *10-travel Card* et *Rail Pass* et s'en inquiète fortement. Le Comité est particulièrement dépité à propos de trois propositions :

- A. Diminution de la durée de validité (de 12 à 3 mois pour les *Pass* et de 6 à 3 mois pour la *key Card*).
- B. Titre de transport nominatif (suppression du caractère anonyme et de la possibilité de voyager à plusieurs avec le même *Rail Pass* ou *Go Pass*).
- C. Disponibilité en version « digitale » uniquement (suppression de la version papier).

3.1 Rail Pass

Pour le *Rail Pass*, la SNCB propose d'une part une adaptation du tarif et d'autre part une modification des conditions d'utilisation.

En ce qui concerne d'abord l'augmentation de prix proposée pour les *Rail Pass*, celle-ci peut paraître importante (+7,79%). Le Comité estime toutefois qu'elle est acceptable : en effet, de février 2012 à février 2018, leur prix n'a été majoré que de 1,3% ou 0,8% (de 76 à 77 € en 2^{ème} classe et de 117 à 118 € en 1^{ère} classe, au 1^{er} février 2017), alors que l'indice santé a augmenté de 8,2% sur la même période.

Par contre, du point de vue du Comité, les restrictions aux conditions d'utilisation du *Rail Pass* telles qu'envisagées par la SNCB correspondent purement et simplement à une élimination déguisée de cette formule tarifaire.

Dans les conditions actuelles, le *Rail Pass* (dont les ventes sont en augmentation et dont le taux de fraude est relativement faible, selon les informations fournies par la SNCB) est un titre de transport intéressant, en particulier pour la clientèle occasionnelle qui se déplace seule ou en petit groupe et pour les voyageurs qui se déplacent fréquemment sur des trajets différents. Il constitue aussi un produit d'appel et un instrument de fidélisation de la clientèle. Il se prête bien à des opérations promotionnelles (par exemple en décembre vendre le *Rail Pass* de 1^{re} classe au prix de celui de 2^{ème} classe) et peut constituer un cadeau offert à des proches.

Il offre, par rapport au billet standard, des réductions de prix intéressantes sur des distances supérieures à 60 km, en particulier du lundi au vendredi pour les voyageurs de 26 à 64 ans qui ne disposent pas d'autres possibilités de réductions.

C'est en outre un titre adapté pour encourager les abonnés (trajet domicile-travail) à utiliser le train pour d'autres motifs de déplacements qui impliquent d'autres destinations. Enfin, beaucoup de personnes ne possèdent pas de smartphone ou ne sont pas familiarisées avec toutes leurs fonctionnalités ou ne sont pas disposées à en acheter. Le Comité n'a cependant pas d'objection à ce qu'une version digitale du *Rail Pass* soit mise à disposition des clients qui le souhaitent, après des tests probants portant sur une période suffisamment longue, sur l'acceptation par la clientèle, sur le bon fonctionnement des systèmes informatiques, sur le résultat des contrôles effectués par les accompagnateurs de train, etc. Par ailleurs, pourquoi la SNCB n'envisage-t-elle pas d'utiliser la carte d'identité ou la carte *MOBIB* comme un des supports à disposition de la clientèle pour le *Rail Pass* (idem pour le *Go Pass 10*, la *Key Card*, la *Campus Card*, ...) ?

Les citoyens voyageant en semaine de manière occasionnelle mais régulière et qui ne bénéficient pas de réductions (des réductions sont proposées aux jeunes, seniors, familles nombreuses, bénéficiaires de l'intervention majorée,...) sont donc les premiers destinataires du *Rail Pass*, qu'ils se déplacent dans le cadre de leur occupation professionnelle ou à des fins de loisirs, qu'ils soient seuls ou accompagnés, qu'ils effectuent le même parcours ou des trajets différents. Ces personnes vont être durement pénalisées par les modifications des conditions d'utilisation telles qu'envisagées. Ce sont pourtant ces mêmes personnes qui déjà à l'heure actuelle sont confrontées aux tarifs les moins avantageux (à l'exception évidente des billets « *full fare* »). La probabilité est forte que ces citoyens désertent le mode ferroviaire purement et simplement. Comme indiqué ci-dessus, le *Rail Pass* est un produit d'appel qui permet de faire connaître et aimer le train à ceux qui ne l'utilisent pas encore au quotidien. Mais malgré qu'il soit un produit d'appel, il rapporte plus à la SNCB en termes relatifs que la plupart des autres formules tarifaires les plus courantes, hormis bien sûr les billets à tarif plein. En raison des modifications proposées, la SNCB va donc se priver de clients qui voyagent de manière certes occasionnelle mais régulière et qui sont de bons clients.

Dès lors, le Comité exprime fermement sa demande à la SNCB de maintenir les conditions actuelles :

- A. Le détenteur d'un *Rail Pass* doit continuer à pouvoir voyager accompagné, les accompagnants voyageant à charge de son *Pass*.
- B. La durée de validité du *Rail Pass* doit être suffisamment longue pour ne pas dissuader son achat par des voyageurs occasionnels et pour éviter les réclamations et demandes de remboursement en cas d'utilisation partielle sur la durée de validité. C'est aussi pour cette raison que la durée de validité des *Rail Pass* et *Go Pass* a été portée de 6 à 12 mois en 2001.

- C. Il faut maintenir la possibilité d'utiliser un support de type « papier ». Cela n'empêche pas qu'une version digitale du *Rail Pass* soit mise à la disposition des voyageurs qui le souhaitent, après des tests probants. Il faut également permettre aux voyageurs de ne pas être « captifs » malgré eux des entreprises *Telecom*, la carte *Mobib* ou la carte d'identité pouvant également être une alternative à l'utilisation d'un smartphone.

3.2 Go Pass 10

Le Comité formule les mêmes remarques que pour le *Rail Pass* et émet un avis défavorable aux trois propositions précitées. Le *Go Pass* est lui aussi un titre de transport intéressant et il est en outre adapté pour encourager les abonnés de moins de 26 ans (trajet domicile-école/travail) à utiliser le train pour d'autres motifs de déplacements qui impliquent d'autres destinations.

Moyennant des tests probants, le passage à une version digitale est peut-être pertinente pour des jeunes qui possèdent un smartphone (et ont donc les moyens financiers pour les acquérir et les utiliser) et qui sont familiarisés avec ses fonctionnalités. L'utilisateur doit cependant pouvoir avoir le choix. Un passage « obligé » à une version digitale est donc inopportune.

3.3 Key Card

Le Comité formule les mêmes remarques que pour le *Rail Pass* et demande le maintien des conditions actuelles. Une version digitale peut être proposée aux voyageurs qui le souhaitent, après des tests probants.

3.4 10-travel Card

Le Comité demande le maintien des conditions actuelles. Il ne comprend pas la logique de la SNCB puisque la vente d'une *10-travel Card* lui permet d'encaisser immédiatement le produit de la vente de 10 billets à tarif plein, de réduire les files aux guichets et de faciliter la vie des usagers concernés.

4. AUTRES PRODUITS

4.1 Evolution des conditions pour les groupes

Le Comité se réjouit de la réduction des délais prévus dans la procédure de réservation. Favoriser les réservations permettra, au bénéfice de chacun, une meilleure anticipation et donc un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de places assises. Le Comité soutient par conséquent la proposition de la SNCB concernant les nouvelles conditions groupes. Il suggère aussi, lors de la mise en vigueur des nouvelles conditions, d'insister sur les avantages et services additionnels de la formule « groupe », en particulier pour les groupes composés d'enfants de moins de 12 ans.

4.2 Kids4free

Le Comité demande à ce qu'il soit confirmé que la formule demeure inchangée.

4.3 Modification de la gamme vélo

Le Comité prend acte de la simplification proposée et de la diminution du prix du billet vélo aller-simple. Il s'agit d'un premier pas dans le sens d'une politique *cyclist friendly* et renvoie à son avis 18/04 « Stratégie Train + Vélo » (cf. la mise en place d'un tarif proportionnel à la distance). Le Comité demande cependant à ce que soit confirmée la gratuité pour les vélos pliables pouvant être casés entre les sièges.

4.4 Adaptation des prix sur base des coefficients d'élasticité-prix

Le Comité se réjouit que la prise en compte des coefficients d'élasticité-prix permette de diminuer certains tarifs tout en augmentant les recettes grâce à une augmentation consécutive du nombre des voyageurs.

Il espère toutefois que les propositions d'adaptation des prix auront bien un effet positif sur les *produits tarifaires*, condition nécessaire (parmi plusieurs autres) afin de pérenniser et de poursuivre les améliorations de l'offre de trains. C'est avec intérêt que d'ici l'année prochaine, le Comité observera si c'est bien le cas et si les comportements constatés correspondront effectivement aux comportements déclarés par les 3750 répondants à l'enquête de mars 2018 de BCC/Ipsos.

4.5 Billets seniors

En vue de faciliter la vie des seniors, le Comité souhaite la création d'un nouveau titre de 5 aller & retour (au prix de 5 A&R aux conditions seniors).

5. CONCLUSIONS

Le Comité est particulièrement déçu par les intentions de la SNCB de modifier de manière drastique les conditions permettant de bénéficier des produits suivants: *Go Pass 10*, *Key Card*, *Campus Card*, *10-travel Card* et *Rail Pass*. Ces modifications réduisent la durée de validité de ces produits, les rendent nominatifs et mènent à une disparition du support « papier ».

Le Comité peut comprendre que la SNCB adapte ses produits aux habitudes de consommation et de déplacement, et souhaite minimiser les reventes, la fraude, les contestations et les incidents que cela peut entraîner. Il estime cependant que telles quelles ces intentions de modification des conditions ne sont tout simplement pas acceptables. En effet, les restrictions introduites vont obliger la clientèle à se tourner vers d'autres titres de transport à prix moins avantageux ou plus probablement, à abandonner l'usage du train au profit de l'automobile.

Au total, le Comité estime qu'à moyen et long terme les effets pervers de ces restrictions (effets pervers sur le nombre des voyageurs transportés, sur les *produits tarifaires totaux*, en termes de congestion routière,...) l'emporteront sur les gains attendus à court terme.

Le Comité remercie enfin la SNCB de l'avoir, comme convenu, consulté avant l'approbation finale par son Conseil d'administration des adaptations tarifaires 2019. Il espère, bien entendu, que ses remarques seront prises en considération.



Présentations

Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires

AVIS ÉMIS EN 2018

Conférence de presse du Comité Consultatif pour les Voyageurs
Ferroviaires

Bruxelles, le 10 octobre 2019

CCVF

Liste des Avis émis en 2018



Avis 18/01: Plans pluriannuels d'investissement et plans stratégiques pluriannuels d'investissement de la SNCB et d'Infrabel.



Avis 18/02: Le voyageur au cœur d'une vision à long terme de la mobilité – Accessibilité des gares et des trains.



Avis 18/03: Ponctualité des trains de voyageurs du service intérieur et maîtrise des incidents.



Avis 18/04: Stratégie train + vélo.



Avis 18/05: Adaptations tarifaires au 1^{er} février 2019.

CCVF

Avis 18/03: Ponctualité des trains et maîtrise des incidents



1. Conditions pour un niveau élevé de ponctualité

1.1. Plan de transport robuste: un incident (mineur) n'entraîne pas un effet boule de neige des retards et des suppressions de trains.

1.2. Maîtrise des (risques d') incidents: *la prévention* (réduire la probabilité et/ou les conséquences des incidents), *la gestion* (normaliser au plus vite la circulation des trains après un incident), *le retour d'expérience* (améliorer la prévention et la gestion des incidents).

1.3. Spécificité du réseau ferroviaire belge: environ 35% des trains du service intérieur desservent la Région de Bruxelles-Capitale et la grande majorité d'entre eux traversent la Jonction Nord-Midi. Environ 50% des voyageurs ont la RBC comme origine ou destination de leurs déplacements.

Avis 18/03: Ponctualité des trains et maîtrise des incidents



2. « Plan d'Action Ponctualité » commun de la SNCB et d'Infrabel

- Beaucoup d'actions pertinentes avec effets positifs et mesurables.
- Mais, plusieurs facteurs fondamentaux devant contribuer à la robustesse du plan de transport ne sont pas (suffisamment) pris en considération.



3. Principales recommandations pour une amélioration de la robustesse du plan de transport et de la ponctualité des trains

3.1. Temps de réutilisation des trains à la gare terminus: doit être suffisant pour assurer le départ à l'heure du train suivant en cas de retard du précédent (sauf lors d'incidents majeurs).

Avis 18/03: Ponctualité des trains et maîtrise des incidents

3. Principales recommandations (suite)

3.2. Configuration du réseau, des gares et des lignes:

- 1) garantir un trafic fluide dans des conditions normales,
- 2) en cas d'incident, éviter ou atténuer les retards et suppressions de trains en cascade.

Dans ce but, il faut un nombre suffisant de *voies à quai et de garage dans les gares(-nœuds), d'aiguillages de prise de la contre-voie et de reprise de la voie normale, de voies d'évitement en ligne, d'itinéraires de détournement.*

Plan d'investissement d'Infrabel.

Avis 18/03: Ponctualité des trains et maîtrise des incidents

3. Principales recommandations (suite)

3.3. Organisation des travaux d'entretien et de renouvellement de l'infrastructure.

Nouvelles dispositions imposées par le SSICF (mai 2018). Lors de travaux avec du matériel de chantier lourd utilisé sur une voie hors service et pouvant empiéter sur une voie adjacente restant en service: interdiction d'utiliser dorénavant la procédure S460 (passage d'un train autorisé sur la voie restée en service après contact entre le poste de signalisation et le chef de chantier garantissant que cette voie est libre) et obligation d'une interruption permanente du trafic sur la voie adjacente pendant la durée des travaux.

Collaboration forte nécessaire entre SNCB et Infrabel pour:

- limiter les coupures de ligne,
- assurer la robustesse du service des trains alternatif,
- utiliser des itinéraires de détournement.

Améliorations significatives constatées depuis fin 2018.

Avis 18/03: Ponctualité des trains et maîtrise des incidents

3. Principales recommandations (suite)

3.4. Scénarios de secours en cas d'interruption du trafic dans une gare ou sur un tronçon de ligne: à développer et à actualiser.

Éléments déterminants:

- configuration du réseau avec ses itinéraires de détournement,
- connaissance de ligne des conducteurs de train.

Avis 18/03: Ponctualité des trains et maîtrise des incidents

3. Principales recommandations (suite)

3.5. Événements externes et faits de société (personnes non autorisées le long des voies, heurts de personnes, incidents à proximité des voies, ...):

- Nécessité d'une gestion plus circonstancielle de ces types d'incidents;
- Fixation des principes de collaboration entre Infrabel, la SNCB, les services de secours et de police, les parquets: détermination des mesures à appliquer en fonction des circonstances, en vue du rétablissement rapide de la circulation des trains.

Avis 18/03: Ponctualité des trains et maîtrise des incidents

3. Principales recommandations (suite)

3.6. Risque de pénurie d'électricité.

Demande au gouvernement fédéral de garantir l'approvisionnement du rail en électricité et d'adapter la liste des postes Haute Tension (HT) délestables et non délestables pour que les installations électriques d'Infrabel et de la SNCB soient toutes raccordées à des postes HT non délestables et pour assurer ainsi la continuité du trafic ferroviaire en cas de (risque de) pénurie d'électricité.

Avis 18/03: Ponctualité des trains et maîtrise des incidents

3. Principales recommandations (suite)

3.7. Retour d'expérience (REX):

Améliorer la prévention et la gestion des incidents, non seulement entre SNCB et Infrabel, mais aussi avec les chemins de fer voisins (expériences et bonnes pratiques).

- **RENFORCER LA COLLABORATION SNCB/INFRABEL AU PROFIT DU VOYAGEUR AUTOUR D'OBJECTIFS COMMUNS (contrats de gestion).**

Mémorandum 2019 pour le futur gouvernement fédéral

Conférence de presse du Comité Consultatif pour les Voyageurs
Ferroviaires

Bruxelles, le 10 octobre 2019

CCVF

STRUCTURE DU MÉMORANDUM

- Introduction :
- Les enjeux prioritaires pour répondre aux attentes des voyageurs ferroviaires
- Les outils à activer qui sont aux mains des pouvoirs publics
- Recommandations

CCVF

Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

INTRODUCTION

Principaux enjeux sociétaux:

- Amélioration de la mobilité et de la qualité de l'air;
- Lutte contre le dérèglement climatique.

-> Dans ces domaines, le transport ferroviaire présente des avantages importants par rapport aux transports routiers et aériens.

-> Le développement des chemins de fer doit aussi s'inscrire comme l'ossature d'un réseau de transport public dans le cadre d'une politique de mobilité intégrée

ENJEUX PRIORITAIRES:

QU'ATTENDENT
LES VOYAGEURS
FERROVIAIRES?

- Améliorer l'attractivité et l'efficacité de l'offre de transport.
- Développer une bonne gouvernance en matière de politique ferroviaire pour assurer le développement d'un service public performant.
- Assurer un financement pérenne des services de transport public.



QUELS LEVIERS
SONT ENTRE LES
MAINS DES
AUTORITÉS?

LES OUTILS À ACTIVER:

- Plan Transport SNCB 2020-2023
- Plan Transport SNCB 2023-2026
- Contrat de gestion SNCB
- Contrat de gestion Infrabel
- Plan pluriannuel d'investissement SNCB
- Plan pluriannuel d'investissement Infrabel
- Accord de coopération Etat-Régions

CCVF

Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires 5



PREMIER ENJEU

COMMENT AMÉLIORER L'ATTRACTIVITÉ ET L'EFFICACITÉ DE L'OFFRE DE
TRANSPORT?

CCVF

I. Attractivité et efficacité de l'offre de transport

1) Accroître le niveau de l'offre – fréquence et amplitude (Avis 19/01):

-> sur la majorité des relations IC, S et L une amplitude horaire de 17 à 19 heures et une fréquence de deux à quatre trains par heure et par sens (horizon 2025).

2) Atteindre un taux de ponctualité nettement plus élevé (Avis 18/03):

-> un niveau de ponctualité des services ferroviaires rapidement et durablement plus élevé (atteindre un taux de ponctualité de 92,5% à partir de 2020).

7

Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

I. Attractivité et efficacité de l'offre de transport

3) Organiser la circulation des trains sur le principe des nœuds de correspondance (Avis 17/02):

-> le développement d'une vision concertée de l'offre à moyen et long terme est très important.

Ce sont les plans de transport actuels et futurs qui doivent déterminer la configuration du réseau et les besoins en termes d'investissements (infrastructures et matériel roulant) et non l'inverse.

-> le principe des nœuds de correspondance (ou le modèle de l'horaire intégré) : organiser la circulation des trains de sorte à maximaliser les possibilités de correspondance en gare afin de faire profiter l'utilisateur de cette densité d'offre.

-> mise à fruit progressive du modèle, à travers les plans de transport successifs (stratégie de migration).

8

Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

I. Attractivité et efficacité de l'offre de transport

4) Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité (PMR) aux gares, quais et train (Avis 18/02):

-> l'accessibilité universelle doit devenir une réalité évidente et garantie = accessibilité plain-pied

-> toute amélioration profite à tous les usagers.

-> dans chaque cahier spécial des charges relatif à l'acquisition de matériel roulant et à la modernisation des gares, une accessibilité aisée aux quais et aux trains doit être garantie et contrôlée

9

Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

I. Attractivité et efficacité de l'offre de transport

5) Assurer la sécurité des voyageurs, de l'exploitation du réseau et de son approvisionnement en électricité :

-> au-delà des investissements dans le système ETCS, il est important de garantir un renouvellement continu des infrastructures pour assurer un haut niveau de sécurité du réseau

10

Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

DEUXIÈME ENJEU

COMMENT DÉVELOPPER UNE BONNE GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE POLITIQUE FERROVIAIRE POUR ASSURER LE DÉVELOPPEMENT D'UN SERVICE PUBLIC PERFORMANT?

CCVF

II. Une bonne gouvernance pour un service public performant.

1) Développer une vision à long terme pour l'évolution de l'offre et des infrastructures en vue de garantir un niveau ambitieux des missions de service public:

-> la nécessité d'élaborer une vision de l'offre de transport public concertée entre l'Etat fédéral et les Régions = un accord de coopération

-> la nécessité de mettre en place une gouvernance adéquate pour faciliter une collaboration étroite des différentes autorités organisatrices de transport public en Belgique, ainsi qu'avec et entre les différents opérateurs de transport collectif (interlocuteurs régionaux et locaux).

12

Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

II. Une bonne gouvernance pour un service public performant.

2) Renforcer le rôle du SPF Mobilité et Transports (direction ferroviaire) en lui attribuant un véritable statut d'Autorité Organisatrice de Transport:

- > la définition de l'offre de transport public et de son évolution (orientations stratégiques et tactiques) doit revenir davantage dans le giron des pouvoirs publics
- > ainsi que les principes de coordination entre la SNCB et les sociétés régionales et la cohérence des plans d'investissements ferroviaires et leur adéquation avec l'évolution de l'offre planifiée
- > allouer les moyens humains et budgétaires suffisants pour permettre au SPF de développer les compétences utiles afin d'assumer correctement ce rôle

13

Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

II. Une bonne gouvernance pour un service public performant.

3) Conclure des contrats de gestion avec la SNCB et Infrabel pour les 10 années à venir (avis 16/02):

- > la Belgique n'est pas prête aujourd'hui pour ouvrir le marché des services intérieurs de voyageurs à d'autres opérateurs. Les pouvoirs publics doivent d'abord définir plus précisément leur propre vision de l'offre de transport public et les services qu'ils souhaitent financer et proposer aux citoyens.
- > Le Comité craint surtout qu'une ouverture du marché dès à présent conduise à une dégradation des services ferroviaires à la suite d'une coordination défailante des services confiés à des opérateurs différents.

14

Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

II. Une bonne gouvernance pour un service public performant.

(3) Conclure des contrats de gestion avec la SNCB et Infrabel pour les 10 années à venir (avis 16/02):

-> attribuer directement l'ensemble du marché des services ferroviaires intérieurs de voyageurs à la SNCB à travers un contrat de service public valable pendant 10 ans. Dans ce contrat de service public, doivent être inscrits les services ferroviaires attendus de manière précise et des objectifs ambitieux assortis d'un financement adéquat.

-> conclure avec Infrabel un contrat de gestion sur 10 ans qui donne des lignes directrices claires d'évolution du réseau, en adéquation avec l'offre planifiée à court, moyen et long terme.

-> ces contrats de service public doivent faire l'objet d'une évaluation continue à travers des indicateurs précisément définis

15

Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

II. Une bonne gouvernance pour un service public performant.

4) Préparer sans délai la Belgique à l'ouverture du marché pour le trafic intérieur:

-> l'ouverture du marché, imposée par l'EU au-delà de 2023 : faire de cette contrainte -> une opportunité pour améliorer quantitativement et qualitativement les services ferroviaires intérieurs.

-> soutenir la SNCB dans l'amélioration de ses services à la clientèle et de ses performances en vue de pouvoir se positionner de manière concurrentielle dans un marché libéralisé.

-> préparer le SPF Mobilité et Transports concernant l'application de la législation européenne et les procédures et modalités d'ouverture du marché

16

Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

TROISIÈME ENJEU

COMMENT ASSURER UN FINANCEMENT PÉRENNE DES
SERVICES DE TRANSPORT PUBLIC?

CCVF

III. Assurer un
financement
pérenne des
transports publics

1) Adopter un cadre pour une tarification plus incitative et intégrée:

-> les recettes tarifaires sont fondamentales pour le
développement quantitatif et qualitatif des services
ferroviaires.

-> la mise en place d'une intégration tarifaire généralisée à
l'échelle du pays (tarification multimodale) doit se trouver
dans l'accord de coopération

18

Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

III. Assurer un financement pérenne des transports publics

2) Respecter les engagements financiers adoptés:

-> Le Comité rappelle que le coût de l'inaction en matière de mobilité sera croissant vu les impacts négatifs du modèle actuel (changement climatique, congestion, santé)

-> Le temps long inhérent aux investissements ferroviaires implique une visibilité et une stabilité financière. L'accroissement de l'offre de services ferroviaires demande des perspectives budgétaires fiables

→ étudier les meilleures modalités possibles pour améliorer la stabilité des financements dans le transport public ferroviaire (loi de financement du rail, fonds d'investissements ferroviaires, etc)

19

Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

III. Assurer un financement pérenne des transports publics

3) Développer d'autres sources de financement:

-> réfléchir à d'autres sources de financement complémentaires aux recettes et aux dotations.

-> exemples : en France avec le versement transport, en Suisse avec les accises sur les carburants qui sont en grande partie directement affectées à la politique ferroviaire.

-> permettre la captation de la plus-value foncière par les pouvoirs ou les entreprises publiques lors de nouveaux aménagements financés par ces derniers

20

Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

Contacts

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

Secrétariat du Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires

SPF Mobilité et Transports

Anne Berghmans – Attaché

Casier 5B79

Rue du Progrès 56

1210 Bruxelles

☎: 02/277.40.19

✉: anne.berghmans@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
isebaertann@hotmail.com
- Mr. Sébastien STORME, Membre adjoint au Bureau
seb.storme@gmail.com