

**LE TRANSPORT INTERIEUR DES VOYAGEURS EN BELGIQUE :  
LES GRANDES OPTIONS D'AVENIR**

---

**Par François BEFAHY  
General Manager du  
CA Voyageurs National**

**1. INTRODUCTION**

- 1.1. Jusqu'aux environs des années 1930, le rail constituait le principal moyen de déplacement des personnes et des marchandises. Depuis lors, la voiture et le camion sont progressivement devenus les moyens de transport dominants sur courtes et moyennes distances. L'avion s'est imposé sur les relations à longues distances, en particulier pour les déplacements d'affaires. L'existence d'une clientèle « captive » du train appartient à un passé déjà très lointain.

N'ayant plus la vocation de transporteur universel, la SNCB doit concentrer ses moyens sur les activités pour lesquelles le train constitue un mode de transport socialement et économiquement rentable.

En ce qui concerne le transport intérieur des voyageurs, l'avenir du rail réside principalement dans les liaisons intervilles et dans la desserte suburbaine des grandes agglomérations.

- 1.2. En Belgique, le transport intérieur des voyageurs constitue une mission de service public demandée par l'Etat.

Le contrat de gestion entre l'Etat et la SNCB définit notamment :

- les lignes ferroviaires affectées au transport intérieur des voyageurs, ainsi que les gares et points d'arrêt à desservir qui, selon l'importance de leur clientèle, sont qualifiés à statut « interville » ou « local » ;

- la production journalière minimale de l'offre exprimée en trains-km pour l'ensemble du réseau, ainsi que la fréquence journalière minimale de desserte des gares et points d'arrêt ;
- les normes de qualité à atteindre dans le service à la clientèle, en ce qui concerne le confort du matériel roulant, l'accueil et l'information des voyageurs, l'aspect général et l'équipement des gares, la régularité de la circulation des trains, etc.... ;
- les contributions financières de l'Etat à l'exécution de la mission de service public.

## **2. EVOLUTION RECENTE DU NOMBRE DE VOYAGEURS EN TRAFIC INTERIEUR ET STRUCTURE ACTUELLE DES DEPLACEMENTS**

2.1. De 1996 à 2001, le nombre des voyageurs-km en trafic intérieur a augmenté de 16,2 % et celui des voyageurs de 12,0 % :

Années	Voyageurs-km (millions)	Indice 1996 = 100	Voyageurs (millions)	Indice 1996 : 100
1996	5.679	100,0	130,8	100,0
1997	5.834	102,7	133,3	101,9
1998	5.830	102,7	133,9	102,4
1999	6.033	106,2	134,8	103,1
2000	6.317	111,2	139,9	107,0
2001	6.599	116,2	146,5	112,0

2.2. Quelques caractéristiques importantes de la structure des déplacements en train sont les suivantes :

- Environ 65 % des trajets sont réalisés entre le domicile et le lieu de travail ou l'école.
- Durant les jours ouvrables, le trafic présente de fortes pointes, puisque 70 % des clients débutent leur voyage en train avant 9 heures, et entre 16 et 19 heures. Par jour de week-end (sauf juillet et août), le nombre de déplacements représente 30 à 35 % de celui constaté un jour de semaine.
- La Région de Bruxelles-Capitale constitue l'origine ou la destination d'environ 50 % des trajets ferroviaires. Pour les déplacements entre le domicile et le lieu de travail, cette proportion atteint presque 70 %.
- Les modes de transport utilisés pour se rendre à la gare sont les suivants :
 

⇒ voiture individuelle (comme conducteur ou passager)	37 %
⇒ vélo, vélomoteur, moto	11 %
⇒ autobus, tramway, métro	22 %
⇒ à pied	30 %

- La distance moyenne par trajet présente une légère tendance à la hausse : en 2001 elle s'élevait à 45,0 km contre 40,2 km en 1986, ce qui représente une augmentation de 12 % sur 15 ans.

L'annexe 1 fournit le profil de la clientèle en trafic intérieur.

### **3. LE SERVICE DES TRAINS ACTUEL**

- 3.1. Le réseau ferroviaire belge est exploité selon le principe de l'horaire cadencé et les grands axes sont desservis chaque heure et dans chaque sens par 1 ou 2 trains intervilles (trains IC-IR), voire même 3 ou 4 sur quelques relations. Ce service est complété par des trains locaux (trains L), par des trains supplémentaires aux heures de pointe (trains P), et par des trains touristiques en été (trains ICT) principalement vers la Côte.
- 3.2. Le tableau ci-dessous fournit l'évolution du nombre journalier de trains-km en trafic intérieur, prévu selon les horaires publiés, par jour de semaine (N67) et par jour de week-end (R67) du mois d'octobre :

	1991	1993	1995	1997	1999	2001
N 67						
IC-IR	107.166	109.135	110.307	110.752	131.940	134.832
L	60.573	62.985	64.257	66.809	64.278	61.502
P	26.193	26.442	26.265	25.640	25.577	25.164
<b>TOTAL</b>	<b>193.932</b>	<b>198.562</b>	<b>200.829</b>	<b>203.201</b>	<b>221.795</b>	<b>221.498</b>
R 67						
IC-IR	91.288	91.570	85.699	86.292	95.467	96.163
L	45.502	43.408	33.363	33.799	32.873	30.827
P	354	333	178	176	187	199
<b>TOTAL</b>	<b>137.144</b>	<b>135.311</b>	<b>119.240</b>	<b>120.267</b>	<b>128.527</b>	<b>127.189</b>

Sur base annuelle, les parcours réellement effectués sur le réseau en trafic intérieur s'élèvent en 2001 à 71,5 millions de trains-km (y compris trains extraordinaires et trains supplémentaires en période touristique).

Au cours des années nonante, le nombre de trains-km a augmenté sensiblement, en particulier depuis le mois de mai 1998 lors de l'instauration du nouveau plan IC-IR. Il convient aussi de remarquer que le service du week-end a été adapté en mai 1994 de manière à mieux faire correspondre l'offre à la demande : en effet un jour de week-end le nombre de voyageurs est environ 65 à 70 % inférieur à celui d'un jour de semaine.

Le nombre de trains-km prestés est également sensiblement supérieur aux productions journalières minimales imposées par l'article 11 du contrat de gestion 1997-2001 entre l'Etat et la SNCB. Celles-ci s'élèvent à 190.000 trains-km par jour ouvrable et 100.000 trains-km par jour non ouvrable.

- 3.3. La SNCB veille à adapter régulièrement son plan de transport en vue de répondre le mieux possible aux besoins et souhaits de la clientèle, tout en tenant compte des moyens disponibles.

Les dernières modifications importantes ont été réalisées lors de l'instauration du nouveau plan IC-IR le 24 mai 1998. Ses principaux objectifs étaient les suivants :

- la réalisation d'un plus grand nombre de relations directes vers Bruxelles (qui constitue l'origine ou la destination d'environ la moitié des déplacements en trafic intérieur). C'est ainsi que 54 gares supplémentaires bénéficient actuellement de relations directes et cadencées avec la capitale ;
- l'augmentation de la fréquence de desserte : par exemple, la création d'une deuxième relation cadencée par heure sur l'axe Bruxelles – Mons les jours ouvrables, et sur l'axe Bruxelles – Namur les jours de week-end ;
- une meilleure desserte de l'aéroport de Bruxelles-National .

En outre, les horaires sont périodiquement adaptés en raison des grands travaux d'infrastructure qui ont pour but d'accroître à terme la capacité du réseau et la vitesse maximale sur certains axes, mais qui temporairement limitent les possibilités d'exploitation : en particulier sur l'axe Bruxelles – Louvain - Liège, et en gares d'Anvers-Central, de Liège-Guillemins et de Namur.

- 3.4. L'amélioration de la qualité du service constitue pour la SNCB également un objectif majeur, et fait l'objet de plusieurs articles du contrat de gestion. L'annexe 2 fournit plus de détails à ce sujet

#### **4. LA POLITIQUE COMMERCIALE : INITIATIVES RECENTES**

- 4.1. Pour accroître le nombre de voyageurs, il est également nécessaire d'offrir des produits tarifaires adaptés aux besoins spécifiques de chaque groupe de clientèle. Parmi les initiatives prises par la SNCB au cours des dernières années, il convient de citer notamment la commercialisation de nouveaux titres de transport, en particulier :

- la carte Railflex (5 trajets aller-retour à réaliser dans une période de 2 semaines) pour les travailleurs à temps partiel ;
- la carte Campus (5 trajets aller-retour à réaliser dans une période de 7 semaines) pour les étudiants « koteurs » ;
- la carte de dix voyages offrant une réduction de 20 % sur les billets à prix plein ;
- les billets et cartes train + zones urbaines TEC ou De Lijn.

- 4.2. L'augmentation du trafic constatée au cours des dernières années et la nécessité d'améliorer les résultats financiers exigent aussi une meilleure gestion de la demande dans le temps. C'est la raison pour laquelle, les mesures suivantes ont été introduites au 1er février 2001 :

- l'utilisation des Pass (titres de transport à prix forfaitaires et particulièrement avantageux pour les longs trajets) autorisée après 9 heures du lundi au vendredi (pas de restriction horaire les samedis, dimanches et jours fériés, tous les jours en juillet et août, ainsi que du 24 décembre au 2 janvier) ;
- la validité du billet week-end (aller-retour) désormais limitée du vendredi après 19 heures au dimanche soir ;
- la création d'une carte de fidélité offrant une réduction de 25 % sur les billets à prix plein et la gratuité du trajet de retour lorsque celui-ci est réalisé le même jour après 19 heures.

Ces mesures poursuivent deux objectifs importants : favoriser l'utilisation du train en dehors des heures de pointe et mettre à disposition des navetteurs le maximum des places disponibles durant les périodes d'affluence et en particulier durant la pointe du matin plus aiguë que celle du soir.

- 4.3. La SNCB développe ses contacts avec les grandes entreprises et institutions, en vue de la conclusion de contrats selon lesquels la part patronale dans le prix des cartes train est directement facturée à l'employeur par la SNCB, le client ne payant plus au guichet que sa part personnelle. Ces démarches ont conduit à une augmentation importante des parts patronales directement facturées à l'employeur, notamment en 2001 (+ 50 % par rapport à 2000) : plus de la moitié des cartes train trajet fait actuellement l'objet d'une telle procédure dont les avantages pour le client ont également contribué à l'augmentation du trafic de ces dernières années.
- 4.4. D'autres initiatives commerciales ont été prises ou développées récemment, entre autres :
- la création d'une « Cellule Mobilité » qui, via une démarche proactive et des contacts personnalisés, a pour mission de promouvoir l'utilisation des transports en commun auprès des grandes entreprises et institutions : notamment par la fourniture d'informations au personnel (horaires, prix, avantages fiscaux, ...) ainsi que par une aide à l'élaboration de plans de mobilité et de fiches d'accessibilité. En 2001, les démarches furent principalement concentrées sur la Région de Bruxelles-Capitale en collaboration avec la STIB. A partir de 2002, elles sont progressivement étendues à l'ensemble du pays en concertation avec les TEC et De Lijn ;
  - l'action « Train Découverte » destinée aux enfants de troisième et quatrième années de l'enseignement primaire ;
  - la promotion des voyages en groupe, en particulier pour les jeunes (+ 35 % de voyageurs-km en 2001).
- 4.5. Afin de répondre aux souhaits et besoins de la clientèle et de contribuer à une politique intégrée de mobilité, la SNCB intensifie depuis plusieurs années sa

collaboration avec les sociétés régionales de transport STIB (Bruxelles), TEC (Wallonie) et De Lijn (Flandre).

Cette collaboration se concrétise dans plusieurs domaines :

- la coordination des horaires et des correspondances train/autobus, notamment au sein des Commissions Provinciales des Transports en Commun (CPTC) ;
- la gestion des correspondances trains/autobus en temps réel : le système ARibus, opérationnel depuis 1999 et fonctionnant de façon autonome au niveau local, permet dans une soixantaine de gares du réseau de différer le départ des autobus en cas de retard de trains en correspondance ;
- l'intégration tarifaire : les cartes train mixtes SNCB + TEC/De Lijn, ainsi que les billets et cartes train SNCB + zones urbaines TEC, De Lijn ou STIB, permettant au client de disposer d'un seul titre de transport dont le prix est en outre inférieur à celui des titres achetés séparément.

## **5. ORIENTATIONS STRATEGIQUES 2001-2012**

5.1. Le chemin de fer n'est plus le mode de transport universel qu'il était jusque vers la moitié du XXème siècle. Compte tenu des performances actuelles des autres moyens de déplacement, et de la voiture en particulier, il doit axer et développer ses activités dans les créneaux qui sont socialement et économiquement rentables pour lui, et qui lui permettent de valoriser ses atouts de « transporteur de masse ».

En conséquence, le développement du transport intérieur des voyageurs sera principalement axé sur :

- l'extension des dessertes :
  - ° intervilles
  - ° suburbaines des grandes agglomérations
  - ° des principaux centres touristiques
- la complémentarité avec les autres moyens de déplacement ;
- la qualité de l'offre.

En outre, une attention particulière sera portée sur :

- la sécurité du personnel et des voyageurs ;
- la formation du personnel et en particulier de celui en contact avec la clientèle ;
- l'optimisation de l'utilisation des moyens de production et leur adéquation avec la demande, de manière à maîtriser et réduire le déficit actuel du résultat d'exploitation de l'activité « transport intérieur des voyageurs ».

5.2. Dans ce cadre, il convient notamment de citer les grands projets suivants dont la réalisation est prévue au cours des dix prochaines années.

### ***Renforcement des liaisons intervilles.***

La réalisation des travaux en cours permettra une amélioration sensible du service des trains (en termes de vitesse et de fréquence) sur plusieurs axes dans le triangle Anvers – Bruxelles – Liège à l'horizon 2006, lorsque les travaux de modernisation des lignes 25 (Anvers – Bruxelles) et 36 (Bruxelles – Louvain – Liège) ainsi que d'aménagement des gares d'Anvers-Central et de Liège-Guillemins seront achevés.

### ***Amélioration de la desserte du Quartier européen à Bruxelles.***

Le quartier européen, desservi par les gares de Bruxelles-Schuman et Bruxelles-Luxembourg, constitue un pôle d'activité et d'emploi important, dont la desserte ferroviaire doit être nettement améliorée. Si ces deux gares sont bien desservies par les trains de l'axe Bruxelles – Namur – Arlon – Luxembourg (lignes 161 – 162), elles doivent être également mieux accessibles au départ d'autres grandes villes du pays par des trains cadencés et/ou de pointe.

Dans ce cadre, il est indispensable d'accroître la capacité du tronçon Watermael – Schuman et de créer une liaison souterraine entre les gares de Bruxelles-Schuman et Schaerbeek-Josaphat.

La réalisation de ces investissements dont la mise à fruit est prévue pour 2009, présente de nombreux avantages grâce aux capacités supplémentaires du réseau ferroviaire qui en résultent dans la Région de Bruxelles-Capitale :

- création de liaisons directes et rapides, vers Malines/Anvers, l'aéroport de Bruxelles-National et Louvain/Hasselt/Liège. Vers ces destinations, des gains de temps de 15 à 25 minutes par trajet en résulteront par rapport à aujourd'hui ;
- renforcement des relations avec la province de Hainaut ;
- réalisation d'un itinéraire alternatif à la Jonction Nord-Midi dont la saturation actuelle ne permet pas d'absorber un nombre plus élevé de trains aux heures de pointe (environ 90 trains au total, par période de 60 minutes).

### ***Renforcement de la desserte de l'Aéroport de Bruxelles-National.***

L'aéroport constitue un pôle en pleine expansion. Le trafic ferroviaire à destination de celui-ci augmente aussi fortement : il a pratiquement doublé au cours des 10 dernières années. Selon les comptages réalisés en octobre 2000, le nombre de voyageurs embarqués dans la gare de Bruxelles-National-Aéroport est de l'ordre de 6.000 un jour ouvrable moyen et de 4.500 un jour de week-end. La diminution sensible du nombre de passagers constatée durant les quatre derniers mois de 2001 (- 20 %) ne devrait toutefois être que temporaire.

La création de relations directes et rapides vers Malines/Anvers (qui après Bruxelles constitue la deuxième origine/destination des passagers aériens par ordre d'importance) ainsi que vers Louvain – Liège/Hasselt, Namur et Charleroi, est une nécessité non seulement sur le plan commercial pour la SNCB, mais aussi pour contribuer à résoudre les problèmes croissants de mobilité au nord-est de

Bruxelles. La réalisation de la courbe de Nossegem (liaison entre l'aéroport et la ligne 36 vers Louvain) prévue pour 2005, du tunnel Schuman-Josaphat prévue pour 2009 et du « Diabolo » de Zaventem prévue à l'horizon 2012, générera sur les relations précitées des gains de temps de 20 à 45 minutes par trajet selon les cas.

### ***Desserte suburbaine de Bruxelles, Anvers et Liège.***

Le renforcement des dessertes à courtes distances est indispensable pour accroître la part de marché des transports en commun dans un rayon de 20 à 30 km autour de Bruxelles, Anvers et Liège et pour résoudre ainsi les problèmes de mobilité particulièrement aigus aux heures de pointe.

L'achèvement des travaux d'accroissement de la capacité et de modernisation des gares d'Anvers-Central et de Liège-Guillemins prévu en 2006, permettra de renforcer la desserte suburbaine de ces deux agglomérations.

Dans le cas de Bruxelles, le renforcement de la desserte suburbaine nécessite d'importants investissements de capacité dans l'infrastructure dont la réalisation n'a pas encore débuté : en particulier la création du tunnel Schuman-Josaphat ainsi que la mise à 4 voies des lignes 124 (de Linkebeek à Nivelles) et 161 (de Bruxelles- Luxembourg à Ottignies). En outre, un engagement ferme de l'Etat pour couvrir le déficit d'exploitation doit encore être obtenu.

## **6. OBJECTIFS DE CROISSANCE 2000-2012**

6.1. L'objectif de croissance retenu pour la prochaine décennie et exprimé en millions de voyageurs-km (VKM) est le suivant :

(1) année 2000, trafic total	:	6.317
(2) 2000-2010 - trafic interville et local	:	+ 1.915 (+ 30 %)
- desserte suburbaine de Bruxelles, Anvers et Liège	:	+ 403 (+ 6 %)
(3) année 2010, trafic total	:	8.635 (+ 37 %)
(4) année 2012, trafic total	:	9.054 (+ 43 %)

6.2. La réalisation de cet objectif (+ 37 % de voyageurs-km jusqu'en 2010 et + 43 % jusqu'en 2012) dépend non seulement des actions explicitées plus loin (marketing, amélioration quantitative et qualitative de l'offre) mais aussi des conditions suivantes :

a) La mise à fruit dans les délais prévus des projets repris dans le plan d'investissements 2001-2012 approuvé le 29 mars 2002 par le Conseil d'Administration de la SNCB. En particulier :

- les infrastructures nouvelles sur les tronçons Bruxelles – frontières allemande et néerlandaise en 2006 (y compris les nouvelles gares d'Anvers-Central et de Liège-Guillemins, ainsi que la traversée de la métropole en tunnel) ;



- le tunnel Schuman-Josaphat en 2009 ;
  - le « Diabolo » de Zaventem en 2012 ;
  - l'achèvement complet en 2012 de l'accroissement de capacité des lignes 124 (Linkebeek – Nivelles), 161 (Bruxelles –Ottignies) et 50A (Bruxelles – Denderleeuw) ;
  - l'acquisition de matériels roulants à deux étages pour accroître la capacité des trains aux heures d'affluence.
- b) Des mesures d'accompagnement à prendre par les pouvoirs publics pour favoriser l'utilisation du train versus celle de la voiture, et pour accroître la sécurité du personnel et des voyageurs (lutte contre la délinquance et les agressions dans les gares et les trains).
- c) Des moyens financiers supplémentaires octroyés par l'Etat fédéral pour contribuer à couvrir l'augmentation des charges d'exploitation résultant de l'accroissement quantitatif et qualitatif de l'offre, en particulier pour ce qui concerne la desserte suburbaine de Bruxelles.
- 6.3. L'annexe 3 fournit l'évolution annuelle prévue de 2000 à 2012 du nombre de voyageurs et de voyageurs-km.

## **7. PLAN D' ACTIONS 2001-2012**

### **7.1. Marketing.**

7.1.1. La politique tarifaire continuera à être fondée sur les principes suivants :

- Les prix et conditions d'utilisation les plus avantageux sont réservés aux clients réguliers (titulaires de cartes train). Pour les clients occasionnels, les titres de transport offrant les plus fortes réductions de prix sont soumis à des restrictions d'utilisation (plages horaires et/ou jours non autorisés).
- Augmentation annuelle moyenne des prix légèrement supérieure à celle de l'indice santé des prix à la consommation (de 0 à 1 point selon les titres de transport).
- Maintien de la segmentation du marché en fonction de l'âge du client, du motif, de la fréquence et du jour de déplacement.
- Meilleure transparence de la réglementation et des conditions d'utilisation des titres de transport, et si possible simplification de la gamme de produits.
- Poursuite de l'intégration tarifaire avec les sociétés régionales de transport, en particulier dans la Région de Bruxelles-Capitale et son hinterland.

7.1.2. Communication « produits ».

Dans ce domaine, la communication à la clientèle poursuit les deux grands objectifs suivants :

- créer ou entretenir la notoriété des principaux produits tarifaires (publicité « above the line » et sponsoring) ;
- informer la clientèle sur les prix, avantages et conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que sur le service des trains (présence dans les foires et salons ; publicité « below the line » : dépliants, brochures, internet, direct mailing, journal Metro, ...).

Les actions futures seront de plus en plus axées sur ce deuxième objectif.

#### 7.1.3. Vente et distribution.

Etude et développement de nouveaux canaux de vente et de nouveaux supports pour les titres de transport : utilisation des technologies les plus avancées, telles internet, cartes à puce, automates de vente, ...

#### 7.1.4. Autres actions marketing.

- Programmes de fidélisation, notamment pour les jeunes, en couplant l'achat de certains titres de transport à l'octroi d'autres avantages (notamment avec la participation de sponsors).
- Développement des relations « business to business » : contacts personnalisés avec les grandes entreprises et les établissements d'enseignement (en concertation avec STIB, TEC, De Lijn) :
  - information sur les possibilités offertes par les transports en commun (horaires, prix) ;
  - aide à l'élaboration des fiches d'accessibilité et des plans de mobilité, pour le personnel et les écoliers/étudiants ;
  - conclusion de contrats en vertu desquels la part patronale des cartes train est directement facturée à l'employeur par la SNCB, l'employé ne payant plus que sa part personnelle ;
  - conclusion de contrats « bulk » pour les déplacements de service du personnel.
- Dans les grandes gares : développement des espaces commerciaux, des activités socio-culturelles (notamment en concertation avec les pouvoirs publics), ....
- Extension du rôle des agences commerciales régionales : information, prospection, présence aux foires, salons et grands événements, ...
- Développement des produits « All-in » : transport en train combiné à d'autres activités culturelles ou récréatives.
- Campagnes de promotion avec réductions temporaires de certains prix, en particulier pour stimuler l'utilisation de la première classe en dehors des heures de pointe.

## 7.2. Service des trains.

### 7.2.1. Dessertes intervilles et locales.

- (a) Adaptations régulières et ponctuelles du service des trains (horaires, compositions, ...) en fonction de l'évolution de la demande, de l'exécution des grands travaux d'infrastructure, ...
- (b) Développement de l'offre suite à la mise à fruit des investissements dans l'infrastructure et à l'extension du parc de matériel :
  - accroissement de fréquences ;
  - réduction de temps de parcours ;
  - création de nouvelles relations directes.

Les principales améliorations seront les suivantes :

- décembre 2002
  - Réduction des temps de parcours des trains ICA, et trains P supplémentaires sur Bruxelles – Liège et au-delà, via la ligne nouvelle.
- 2005-2006
  - Desserte plus rapide et plus fréquente des axes Bruxelles – Anvers, Bruxelles – Louvain – Hasselt/Liège, et au-delà.
  - Création de relations directes entre l'aéroport de Bruxelles-National et Louvain (et au-delà).
- 2009
  - Création de nouvelles relations directes avec les gares de Bruxelles – Schuman/Luxembourg (en particulier à destination et en provenance de Charleroi, Anvers, Louvain/Liège/Hasselt, et l'aéroport de Bruxelles-National).
- 2012
  - Relations directes entre l'aéroport de Bruxelles National et la majorité des grandes gares du réseau.
  - Accélération et renforcement des relations Bruxelles – Namur – Arlon.

Les adaptations, améliorations et développements de l'offre interville et locale entraînent sur la période 2000-2012, un accroissement des trains-km d'environ 11 % (soit de l'ordre de 8 millions de trains-km en plus en 2012 par rapport à 2000). Aux heures de pointe, l'accroissement de capacité nécessaire pour répondre à l'augmentation du nombre de voyageurs sur les grands axes sera principalement réalisé par l'utilisation de matériels à deux niveaux.

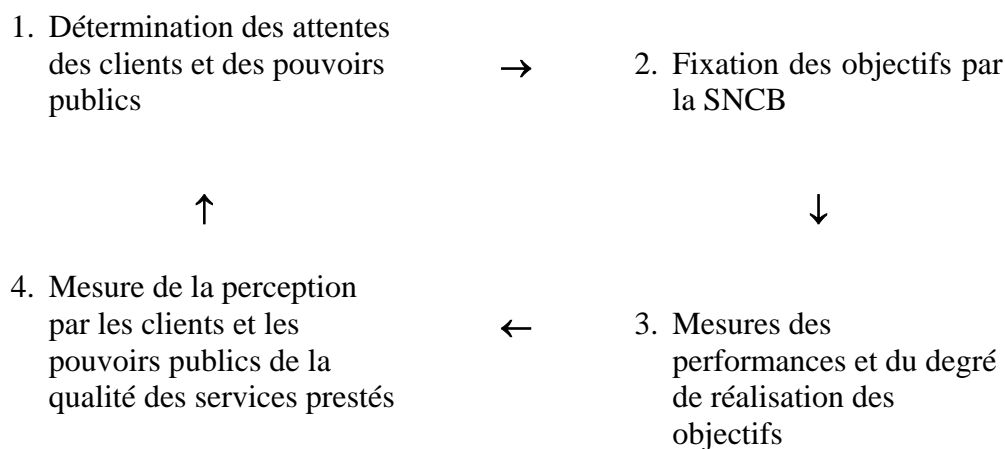
### 7.2.2. Dessertes suburbaines.

- (a) Agglomérations concernées : Bruxelles, Anvers et Liège.
- (b) Développement progressif de 2006 à 2012 de la fréquence de desserte sur courtes distances (rayons de 15 à 30 km), en fonction de la mise à fruit des investissements d'augmentation de capacité (infrastructure et matériel) : sur base annuelle à l'horizon 2012, accroissement du nombre de trains-km d'environ 7 millions (dont 75 à 80 % pour la desserte de Bruxelles).
- (c) L'extension des dessertes suburbaines nécessite au préalable, en particulier pour Bruxelles, un engagement de l'Etat fédéral concernant la couverture intégrale du déficit d'exploitation induit par l'augmentation de l'offre.

### 7.3. Gestion et suivi de la qualité.

#### 7.3.1. Cercle de qualité.

La SNCB appliquera et exploitera progressivement le concept de « cercle de qualité » qui comporte quatre composantes principales :



L'application de ce concept qui recourt largement à des enquêtes pour les composantes 1 et 4, permet une approche structurée de la gestion et du suivi de la qualité.

La fixation des objectifs devra nécessairement réaliser un compromis entre les attentes des clients et des pouvoirs publics d'une part, les moyens humains et financiers (notamment en matière d'investissements) dont disposera la SNCB d'autre part.

La mesure des performances et du degré de réalisation des objectifs, ainsi que celle de la perception par les clients et les pouvoirs publics de la qualité des services prestés, servent, entre autres, à identifier les actions prioritaires qui sont nécessaires pour mieux répondre aux attentes de la clientèle.

### 7.3.2. Actions prioritaires.

Sur la base de la connaissance actuelle des attentes des clients et des pouvoirs publics ainsi que de la perception par ceux-ci de la qualité des services prestés, ces actions prioritaires porteront en tout cas sur :

- la ponctualité des trains ;
- le confort et la propreté du matériel roulant ;
- l'information à la clientèle, particulièrement en situation perturbée ;
- les services en gare : transfert modal, accessibilité pour les personnes plus âgées et à mobilité réduite, espaces commerciaux.

En outre, la SNCB continuera à renforcer ses relations et sa collaboration avec les grandes organisations représentatives des usagers :

- Service de médiation ;
- Comité Consultatif des Usagers ;
- Conseil Supérieur des Handicapés.

## 7.4. Mesures d'accompagnement.

L'augmentation des parts de marché du train nécessite non seulement la réalisation des projets et les améliorations de l'offre dont question ci-dessus, mais aussi des mesures d'accompagnement indispensables pour favoriser la substitution modale de la voiture vers les transports en commun et dont l'initiative incombe aux pouvoirs publics.

Ces mesures d'accompagnement concernent en particulier les points suivants :

### 7.4.1. Politique de stationnement des voitures et des vélos.

Afin de favoriser la complémentarité entre modes de transport et en particulier entre le train d'une part et la voiture et le vélo d'autre part, la SNCB insiste particulièrement sur la nécessité d'une collaboration active des pouvoirs publics (Régions et Communes principalement) pour accroître aux abords des gares, et en particulier des gares importantes, les emplacements avec stationnement de longue durée pour les clients du rail. Or, elle rencontre, dans ce domaine, des difficultés croissantes en ce qui concerne les parkings pour voitures. La SNCB demande donc à tous les pouvoirs publics de prendre les initiatives et les mesures nécessaires dans le sens indiqué, conditions nécessaires pour augmenter les parts de marché du rail.

### 7.4.2. Tarification des transports en commun.

Une diminution du prix des transports en commun (voire la gratuité pour certaines catégories d'usagers) n'est pas de nature à résoudre les problèmes de mobilité, que du contraire. Tout au plus, des mesures ciblées visant à réduire les prix à certains moments et sur certaines relations où d'importantes réserves de capacité existent, peuvent se justifier. Mais la mobilité coûte cher. Il est dès lors

de loin préférable d'affecter des moyens financiers publics à une extension de la capacité des transports en commun (infrastructure et matériel) et à une amélioration de la qualité du service, plutôt qu'à la compensation d'importantes réductions de prix ou de gratuités imposées.

#### 7.4.3. Amélioration de la sécurité du personnel et des voyageurs.

La SNCB insiste sur la nécessité d'accroître les moyens destinés à lutter contre les agressions et à améliorer la sécurité dans les gares et dans les trains, tant pour son personnel que pour la clientèle. Elle a déjà pris elle-même d'importantes mesures qui commencent à porter leurs fruits : entre autres, une présence accrue et un contrôle renforcé des titres de transport dans les trains, la centrale d'appel où les agents en difficulté peuvent demander de l'aide et convenir du lieu d'intervention des forces de police, l'augmentation de l'effectif du personnel de son service interne de gardiennage (B-Security).

Il est indispensable que l'Etat aussi pose des actes concrets dans ce domaine, notamment par une augmentation des moyens financiers octroyés à la SNCB pour couvrir les charges supplémentaires de sécurité supportées par celle-ci, ainsi que par une présence accrue des forces de police dans les installations ferroviaires, et par la poursuite systématique devant les tribunaux des fraudeurs récidivistes et des auteurs d'agressions.

## 8. CONCLUSIONS

En 1998, la SNCB fut fondamentalement réorganisée. L'objectif poursuivi était d'améliorer les performances de l'entreprise et le service rendu à la collectivité, par une plus grande responsabilisation de son management, et par le développement de l'esprit commercial en plaçant le client au cœur de ses activités.

L'augmentation du transport intérieur de voyageurs constatée ces dernières années résulte principalement des nombreuses initiatives et mesures qui ont été prises par la Société dans le cadre de ses objectifs de croissance et d'amélioration de l'offre. Ces objectifs répondent également à la volonté du gouvernement fédéral d'accroître le rôle du rail et de contribuer ainsi à résoudre les problèmes de mobilité qui deviennent de plus en plus aigus, en particulier vers les grands centres urbains et les principales destinations touristiques.

Afin de poursuivre le développement de son trafic intérieur de voyageurs et de répondre ainsi le mieux possible à sa mission de service public, la SNCB doit disposer d'une autonomie de gestion suffisante, en particulier dans les deux domaines suivants : d'une part la détermination et l'adaptation du service des trains en fonction de l'évolution des besoins réels de la clientèle et des grands courants de déplacements, d'autre part la politique tarifaire pour accroître régulièrement les recettes selon les possibilités du marché et pour favoriser une répartition optimale de la demande dans le temps. En outre, l'Etat devra octroyer les moyens financiers nécessaires pour couvrir l'augmentation des charges d'exploitation résultant de l'accroissement quantitatif et qualitatif de l'offre, et mettre tout en oeuvre pour que les investissements d'accroissement de capacité figurant dans le plan d'investissements, notamment dans et autour de Bruxelles, soient réalisés dans les

délais prévus. Enfin, des efforts importants sont encore nécessaires, tant de la part de la SNCB que des pouvoirs publics, pour lutter contre la délinquance et les actes d'agression, et ainsi pour garantir la sécurité du personnel et des voyageurs. L'ensemble de ces points devra être concrétisé dans le troisième contrat de gestion dont la négociation devra bientôt débiter.

---