



Comité Consultatif des  
Usagers auprès du  
groupe SNCB



# Rapport d'Activités 2011

## Introduction

L'article 47 § 3 de la loi du 21 mars 1991 (Moniteur du 28 mars 1991) impose que le Comité Consultatif des Usagers auprès du groupe SNCB fasse annuellement rapport sur ses activités à l'entreprise publique et au Ministre dont relève l'entreprise publique.

Vous trouverez, ci-après, le rapport du Comité Consultatif donnant un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2011.

Ce rapport est disponible au secrétariat (voir annexe 3).

Le rapport annuel est envoyé:

- aux Ministres compétents,
- aux membres de la Chambre des Représentants et du Sénat,
- aux membres des Conseils d'Administration, aux Administrateurs-délégués des entreprises du groupe SNCB et aux fonctionnaires du groupe SNCB gérant les matières intéressant le Comité Consultatif des Usagers auprès du groupe SNCB.

# Table des Matières

<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>Avant-propos</b> .....	<b>7</b>
<b>Partie 1: Le rapport d'activités 2011</b>	
1.1 Fonctionnement du Comité .....	11
1.2 Composition du Comité.....	15
1.3 Les activités du bureau.....	16
1.4 Les réunions de bureau .....	18
1.5 Les réunions plénières.....	21
1.6 Entrevues avec les instances ministérielles.....	21
1.7 Entrevues avec le groupe SNCB et divers.....	21
<b>Partie 2: Les avis de 2011</b>	
2.1 Liste des avis approuvés.....	27
2.2 Aperçu thématique des avis .....	27
2.3 Les avis approuvés en 2011 .....	28
2.4 Suivi des avis .....	43
<b>Annexes</b>	
1 Liste des avis émis depuis 1996 .....	47
2 Liste des membres du Comité .....	54
3 Contact avec le Comité.....	57

## Avant-propos

Si l'année 2010 avait été endeuillée par la catastrophe de Buizingen, l'année 2011 devait s'ouvrir sous de meilleurs auspices:

- mise en œuvre d'un nouveau plan de transport pour la fin 2012;
- installation accélérée du système de sécurité TBL1;
- amélioration de la ponctualité;
- amélioration de l'information aux voyageurs.

En ce qui concerne la ponctualité, la SNCB et INFRABEL ont adopté, début 2011, une série de 129 mesures visant à améliorer la ponctualité des trains sur le réseau. La mise en œuvre de ces mesures ne pouvait qu'améliorer une situation par ailleurs catastrophique. Le Comité Consultatif des Usagers est conscient que ces mesures n'auront d'effet significatif qu'après une période relativement longue. A la fin de 2011, une légère amélioration de la ponctualité est à noter.

Par ailleurs, la mise en œuvre d'un nouveau plan de transport apparaissait comme une occasion de redorer enfin le blason du Chemin de Fer. L'occasion était belle, en effet, de placer le Rail au centre de l'actualité, dans un contexte valorisant de service accru à la clientèle, et de le présenter comme une alternative crédible au «tout automobile».

Il n'en a rien été, bien au contraire. La première modalité du plan de transport 2012, consistant à supprimer près de 200 trains, constituent une atteinte grave au service public d'autant plus que ces mesures atteignent essentiellement les usagers les plus faibles qui comptent sur le train pour se déplacer.

En ce qui concerne le Comité Consultatif des Usagers, l'année 2011 n'a vu aucune mesure prise pour la mise en œuvre de sa nouvelle organisation décidée en 2009. Au contraire, le Comité a perdu dès le mois de janvier sa secrétaire permanente. Il faut toutefois noter que la SNCB Holding a assuré au Comité Consultatif des Usagers le support logistique nécessaire à son fonctionnement.

Malgré ces circonstances, le Comité a émis un certain nombre d'avis et participé à de nombreuses réunions tant avec Infrabel qu'avec la SNCB et la SNCB Holding. Le Comité a apprécié la volonté d'information, de communication et d'écoute de la part d'Infrabel et de SNCB Holding. Il ne peut que regretter de ne pas avoir été consulté pour la suppression des trains et des guichets comme cela est pourtant prévu au contrat de gestion.

D'autre part, les statistiques de mouvements de voyageurs ainsi que l'indicateur ne sont plus mis à la disposition du Comité.

Il reste à espérer qu'après les années noires 2010 et 2011, le nouveau pouvoir politique prenne les mesures adéquates pour assurer la pérennité du Service Public ferroviaire et garantir aux voyageurs un service de qualité.

James Pistrat  
Président intérimaire

Pierre Havelange  
Candidat Président

**Partie 1**

---

**Le Rapport d'activités  
2011**

## **1.1 Fonctionnement du Comité**

### **1 Mission de base du Comité**

Tout comme le service de médiation, le Comité Consultatif des Usagers auprès du groupe SNCB (CCU) a été institué par la loi du 21 mars 1991. Comme explicité par cette loi, le CCU émet des avis sur toute question relative aux services fournis par l'entreprise ferroviaire.

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

Son rôle est de défendre les intérêts des Usagers; il est totalement indépendant du groupe SNCB.

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

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

### **2 Les limites du Comité**

Le Comité est géré par un bureau de bénévoles (un président, un vice-président et deux vice-présidents adjoints, deux francophones et deux néerlandophones), chacun ayant ses diverses activités et obligations à titre privé ou professionnel. Venant de leur région, ils se réunissent à Bruxelles dans leurs locaux mis à leur disposition par la SNCB Holding, en moyenne une fois par semaine. Ces membres du bureau ne sont donc pas des travailleurs à temps plein et à longueur de semaine.

Le travail de préparation des avis et la gestion du Comité sont effectués en fonction du temps disponible, très souvent à domicile.

Le secrétariat de la SNCB Holding assume les tâches administratives principales du Comité (convocations pour les plénières, gestion du fichier des membres, compte-rendus des plénières, etc...).

### **3 Les avis**

Un avis peut être émis à la demande du groupe SNCB ou du Ministre compétent. Il n'est possible de satisfaire cette demande que si le Comité dispose de suffisamment d'informations mais surtout du temps nécessaire. En 2011, aucune demande d'avis n'a été demandée par ces instances.

Les avis émis par le CCU le furent de son propre chef après avoir discuté en bureau de leur opportunité. Les avis émis en 2011 traitent principalement de la tarification, de l'accueil sur les quais, de l'information, de demandes de réouverture de gares.

Il est évident que chaque avis est rédigé dans le but de contribuer de manière constructive à l'amélioration du service offert par le groupe SNCB. Le groupe SNCB doit admettre que le travail du CCU se veut constructif pour, qu'ensemble, des solutions soient trouvées pour le bien des voyageurs.

#### **4 Faisabilité des avis**

Il est indéniable que le Comité a acquis depuis 16 années une solide expérience des services ferroviaires et de leur exploitation. Plus de 266 avis ont été émis et approuvés par les membres. Le Comité a acquis une large expérience dans le domaine de l'exploitation des chemins de fer. Il ne formule aucune proposition déraisonnable ou prohibitive étant conscient de ce qui est faisable.

#### **5 Les réunions plénières**

Les propositions d'avis souhaitées par des membres sont préparées et rédigées par le bureau ou, le cas échéant, par un membre individuel. Les propositions d'avis sont envoyées aux membres avec les convocations pour les réunions plénières pour qu'ils puissent les analyser, formuler leurs remarques et, éventuellement, proposer des amendements. Ces remarques sont envoyées au secrétariat avant la réunion plénière pour polycopie et discutées au cours de celle-ci. Dès leur mise au point, les propositions d'avis sont soumises à l'approbation des membres effectifs ou des membres suppléants remplaçant le membre effectif. En cas de contestation majoritaire ou d'apport d'éléments complémentaires intéressants, la proposition d'avis est retravaillée et présentée ultérieurement. Ce fut le cas, en 2011, par l'avis 11/01 remplacé par l'avis 11/07.

#### **6 Les réponses aux avis**

Par dispositions du contrat de gestion, (art. 35), le groupe SNCB a l'obligation d'émettre une réponse, dans un délai raisonnable, à chacun des avis émis par le Comité.

Ces réponses sont particulièrement importantes quand des mesures préconisées par le CCU ne rencontrent pas l'agrément du groupe SNCB.

## **7 Concertation sur certains avis et leurs réponses**

Lorsqu'un avis est rejeté intégralement ou partiellement, une concertation peut s'avérer nécessaire. Il est évident que cela doit se faire avec le service qui a rédigé la réponse. Ce service délèguera le fonctionnaire compétent qui sera rencontré car des discussions par téléphone ou écrites risquent d'être stériles.

## **8 Suivi des avis**

Il est évident que les avis émis par le Comité ne doivent pas être perdus de vue surtout lorsqu'un problème signalé doit être suivi d'une intervention ou lorsque de nouvelles informations deviennent disponibles au sujet de cet avis. Il est inacceptable que le groupe SNCB classe un avis alors que sa réponse est incomplète ou insatisfaisante. Il peut arriver que, dans ce cas, un nouvel avis peut être émis sur le même sujet.

Comme repris au point 3, une bonne entente entre le groupe SNCB et le CCU peut éviter de telles issues.

## **9 L'information fournie au Comité**

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

Le groupe SNCB (chacun dans sa sphère) s'est engagé à fournir toute information requise dans un délai raisonnable surtout lorsqu'il s'agit de la tarification, de la desserte et des horaires.

Le point 1.7 ci-après détaille tous les contacts que le Comité a eu en 2011 avec Infrabel et SNCB pour l'obtention de ces informations.

Toutefois, nous déplorons que des documents essentiels pour notre travail tels les comptages de voyageurs nous sont interdits alors qu'ils nous seraient de grande utilité pour l'élaboration de nos avis.

## **10 Relations entre le groupe SNCB et le CCU**

### **Article 35 du contrat de gestion**

La SNCB Holding centralise les relations du Groupe avec le CCU et en assure le secrétariat.

En exécution de la loi relative aux Entreprises publiques, le groupe SNCB collabore avec le CCU.

Le groupe SNCB s'engage notamment:

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

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

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

## 1.2 Composition du Comité

Par Arrêté Royal du 4 juin 2002, le Comité est composé de 26 membres, repartis de la manière suivante. Les membres désignés par ces associations sont repris à la fin de ce rapport.

- **10 membres représentatifs des utilisateurs du train**
  - un représentatif des personnes à mobilité réduite
  - un représentatif des cyclistes
  - un représentatif des jeunes
  - un représentatif des seniors
  - deux représentatifs des intérêts familiaux
  - quatre représentatifs des organisations des usagers
  
- **4 membres représentatifs des acteurs économiques**
  - deux représentatifs des petites et moyennes entreprises
  - deux représentatifs pour les travailleurs indépendants
  
- **2 membres représentatifs du secteur du transport**
  - un représentatif des ports maritimes
  - un représentatif des transporteurs routiers
  
- **2 membres représentatifs des utilisateurs industriels**
  
- **3 membres désignés par les organisations représentatives des travailleurs siégeant au Conseil national du travail**
  
- **1 membre désigné par l'Etat Fédéral**
  
- **1 membre désigné par l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles Capitale**
  
- **1 membre désigné par l'Union des Villes et Communes de Wallonie"**
  
- **1 membre désigné par la "Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten"**
  
- **1 membre représentatif des organisations environnementales**

## 1.3 Les activités du bureau

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

### Janvier

---

- 11 Réunion de bureau
- 20 Réception chez la SNCB Holding
- 25 Réunion de bureau
- 25 Réunion chez Infrabel

### Février

---

- 1 Réunion de bureau
- 23 Réunion de bureau

### Mars

---

- 1 Réunion de bureau
- 8 Réunion plénière
- 22 Réunion de bureau
- 25 Réunion chez Infrabel

### Avril

---

- 5 Réunion de bureau
- 7 Réunion SNCB à Malines
- 21 Réunion SNCB chez S. S'heeren

### Mai

---

- 13 Réunion de bureau
- 17 Conférence de presse des médiateurs
- 27 Réunion chez Infrabel
- 31 Réunion de bureau

### Juin

---

- 8 Réunion de bureau
- 14 Réunion plénière
- 22 Réunion chez SNCB
- 24 Réunion Comité tripartite des pôles d'échange
- 24 Inauguration de la gare de Charleroi
- 28 Réunion de bureau

### Juillet

---

- 20 Groupe de travail 'indicateurs'

## **Août**

---

- 10 Réunion de bureau
- 30 Réunion de bureau

## **Septembre**

---

- 13 Réunion de bureau
- 19 Réunion au SPF Mobilité
- 26 Réunion tarifs chez S. S'heeren
- 27 Réunion de bureau
- 30 Réunion chez Infrabel

## **Octobre**

---

- 4 Réunion de bureau
- 18 Réunion de bureau
- 25 Réunion plénière

## **Novembre**

---

- 15 Réunion de bureau
- 25 Réunion chez Infrabel

## **Décembre**

---

- 13 Entrevue avec Michel Bovy, Directeur stratégie, SNCB Holding
- 20 Réunion de bureau

## 1.4 Les réunions de bureau

Nos réunions de bureau débutent toujours par un échange de vue sur les nouvelles ferroviaires extraites de la revue de presse de la SNCB Holding et des divers médias. Cela permet au bureau de suivre l'actualité, de percevoir les projets du groupe SNCB et, éventuellement, d'anticiper.

### 11 janvier 2011

---

- Analyse de l'entrevue avec Marc Roman de la DGTT du 23 décembre 2010
- Analyse de la brochure IC – IR en application depuis le 12 décembre 2010

### 26 janvier 2011

---

- Analyse des revendications de l'ACTP destinées à Infrabel et à SNCB
- Projet d'avis sur la brochure IC – IR

### 1 février 2011

---

- Analyse de la réunion chez Infrabel du 25 janvier
- Préparation de l'ordre du jour de la plénière du 8 mars

### 1 mars 2011

---

- Mise au point de la réunion plénière du 8 mars
- Réflexions sur choix d'avis à rédiger

### 24 mars 2011

---

- Bilan de la réunion plénière du 8 mars
- Adaptation de l'avis 11/02 – Réouverture de Libramont – Bastogne

### 5 avril 2011

---

- Analyse de la modification au service des trains au 4 avril
- Analyse du projet d'avis de K. Borrenberghen sur le transport des vélos

### 26 avril 2011

---

- Discussion sur l'exposé du 7 avril de D. Leclercq sur la mobilité
- Echange de vue sur la réunion S. S'heeren – surtaxe sur billets

### 13 mai 2011

---

- L'avenir de la ligne 12 – Bénélux
- Projet d'avis 11/04 – Mise en service partielle des nouvelles infrastructures

### 24 mai 2011

---

- Préparation de la plénière du 14 juin
- Analyse de la composition future du Comité

### **31 mai 2011**

---

- Echange de vue sur la réunion des stakeholders à la SNCB Holding
- Echange de vue sur la réunion chez Infrabel

### **7 juin 2011**

---

- Analyse du projet de fermeture de guichets de gares
- Mise au point de la réunion plénière du 14 juin

### **28 juin 2011**

---

- Analyse, discussion et propositions sur les graves inconvénients du 27 juin (trains en détresse un long moment suite bris de caténaires et inconvénients majeurs pour les voyageurs suite chaleur caniculaire)
- Bilan de la réunion plénière du 14 juin

### **20 juillet 2011**

---

Groupe de travail sur l'indicateur et les feuillets horaires – point 6 de l'ordre du jour de la plénière du 14 juin.

### **10 août 2011**

---

- Analyse de la réunion chez SNCB du 22 juin
- Analyse de l'inauguration de la gare de Charleroi
- Analyse de la réponse décevante à l'avis 11/02 – Réouverture de Libramont – Bastogne
- Rédaction d'un avis sur la fermeture des guichets de gares

### **30 août 2011**

---

- Adaptation de l'avis 11/05 – Bénélux
- Rencontre et discussion avec deux responsables de la rédaction de l'indicateur et des feuillets horaires pour exposé des arguments du groupe de travail «indicateur» à ce sujet

### **13 septembre 2011**

---

- Rédaction d'un projet d'avis sur l'indicateur
- Préparation de la réunion au SPF Mobilité du 19 septembre

### **27 septembre 2011**

---

- Compte-rendu de la réunion au SPF Mobilité du 19 septembre
- Exposé du Vice-président Pistrail de la visite de la cabine de signalisation (block 27) de Mons, cabine qui, en 2015, régulera la trafic des régions de Mons et de Tournai
- Discussion sur la réunion chez SNCB de ce 26 septembre sur la proposition d'augmentation des tarifs au 1 février 2012
- Discussion sur les problèmes de correspondances
- Préparation de la réunion chez Infrabel du 30 septembre

#### **4 octobre 2011**

---

- Préparation de la plénière du 25 octobre
- Discussion sur la réunion chez Infrabel du 30 septembre
- Réflexions sur prochains avis

#### **18 octobre 2011**

---

- Mise au point de la plénière du 25 octobre
- Préparation de l'organisation de la réunion «FAQ» chez Infrabel du 25 novembre

#### **20 décembre 2011**

---

- Analyse de l'entrevue du 13 décembre avec Michel Bovy, Directeur général «stratégie»
- Préparation du rapport d'activités 2011

## 1.5 Les reunions plénières

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

### 8 mars 2011

---

- Informations sur la restructuration du Comité Consultatif,
- Analyse de réponses aux avis 10/01, 10/03, 10/05, 10/06 et 10/09
- Les projets d'avis suivants ont été discutés:
  - 11/01 – L'indicateur
  - 11/02 – Réouverture de Libramont – Bastogne.

### 14 juin 2011

---

- Préparation d'un groupe de travail sur l'indicateur,
- Les projets d'avis suivants ont été discutés:
  - 11/03 – Transport de vélos par le train
  - 11/04 – Mise en service partielle des nouvelles infrastructures
  - 11/05 – Ligne 12 – IC B Bénélux

### 25 octobre 2011

---

- Compte-rendu des activités du groupe de travail «indicateur»
- Modifications des horaires au 11 décembre 2011
- Motion contre la suppression programmée de trains – CA SNCB du 7/10/11
- Les projets d'avis suivants ont été discutés:
  - 11/06 – fermeture de guichets,
  - 11/07 – indicateur

## 1.6 Entrevue avec les instances ministérielles

Aucune en 2011 – pas de gouvernement.

## 1.7 Entrevues avec le groupe SNCB et divers

### 26 février 2011

---

- Chez Infrabel
- Table ronde des associations de navetteurs
- La ponctualité en 2010
- Les améliorations de Realtime

## **25 mars 2011**

---

- Chez Infrabel
- Benchmarking – informations aux voyageurs
- Gestion du trafic – répartition des cabines de signalisation

## **7 avril 2011**

---

- SNCB aux ateliers de Malines
- Exposé par D. Leclercq sur les moyens d'amélioration de la ponctualité
- Exposé sur l'installation d'une TBL 1+ et démonstration pratique d'installation sur un break

## **21 avril 2011**

---

- Chez SNCB
- Perception des titres de transport à bord des trains
- Projet de perception d'une taxe unique de 7 € par billet rédigé au départ d'une gare desservie

## **17 mai 2011**

---

Conférence de presse des médiateurs

## **24 mai 2011**

---

- Chez la SNCB Holding
- La situation de la SNCB
- La vision de la SNCB Holding du service minimum en cas de grève
- La vision de la SNCB Holding du rôle et de la gestion du Comité Consultatif (CCU)

## **27 mai 2011**

---

- Chez Infrabel
- Exposé sur l'amélioration des informations aux voyageurs et aux riverains en cas de travaux
- Informations et discussions sur le projet d'installation de bornes interactives

## **22 juin 2011**

---

- Chez SNCB
- Exposé et discussion sur la ponctualité et la qualité de service

## **19 septembre 2011**

---

- Au SPF Mobilité
- Exposé sur les graves inconvénients du 27 juin (trains en détresse pendant des heures en pleine voie par température caniculaire)
- Echange de vue sur les moyens d'amélioration de la communication et de la levée des dérangements

### **26 septembre 2011**

---

- Chez SNCB
- Exposé sur les propositions d'augmentation des tarifs au 1 février 2012
- Exposé sur les modifications horaires au 11 décembre

### **30 septembre 2011**

---

- Chez Infrabel
- Exposé sur les problèmes et les conséquences consécutives à l'incendie de la cabine d'Etterbeek
- Exposé sur le feedback sur les bornes interactives
- Exposé sur le feedback sur realtime by phone

### **25 novembre 2011**

---

- Chez Infrabel
- Exposé sur l'avancement des travaux du RER l'intermodalité
- Collaboration entre les différentes entités du groupe SNCB
- Les organes de concertation – L'Europe et la libéralisation
- La sécurité, la ponctualité, le confort des voyageurs, la communication

### **13 décembre 2011**

---

- Chez la SNCB Holding
- Entrevue chez Michel Bovy, Directeur général – Stratégie
- L'avenir du Comité Consultatif
- Matérialisation du travail de rédaction et de composition du rapport d'activités 2011

Le Comité n'est pas insensible aux problèmes de mobilité. Les membres du bureau exécutif participent d'ailleurs aux colloques «Mobility Days» organisés par la SNCB Holding dont au dernier en date du 14 octobre 2011.

# **Partie 2**

---

# **Les avis de 2011**

## 2.1 Liste des avis approuvés

<b>Adviezen/Avis 2011</b>		Taal-Langue	Goedgekeurd Approuvé	Antwoord Réponse
1	Brochure IC-IR	F/N	-	-
	Brochure IC-IR			
2	Heropening van lijn 163 – Libramont-Bastogne	F/N	08/03/11	28/06/11
	Réouverture de la ligne 163 – Libramont-Bastogne			
3	Fietsvervoer met de trein	F/N	14/06/11	13/01/12
	Transport de vélos par le train			
4	Gedeeltelijke indienststelling van nieuwe infrastructuur	F/N	14/06/11	24/11/11
	Mise en service partielle des nouvelles infrastructures			
5	De toekomst van lijn 12 en van de IC B Benelux	F/N	14/06/11	07/11/11
	L'avenir de la ligne 12 et de l'IC B Benelux			
6	Sluiting van stationsloketten	F/N	25/10/11	
	Fermeture de guichets de gare			
7	Spoorboekje	F/N	25/10/11	
	Indicateur			

## 2.2 Aperçu thématique des avis

<b>Sujet</b>	<b>Nombre</b>	<b>Numéros</b>
<b>Infrastructure</b>	2	2-4
<b>Tarification</b>	1	3
<b>Desserte de lignes</b>	1	5
<b>Guichets de gares</b>	1	6
<b>Information</b>	1	7

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

En 2011, le Comité s'est attardé sur:

- L'accueil dans les gares
  - fermeture de guichets (11/06)
- L'infrastructure
  - réouverture de la ligne 163 (Libramont – Bastogne) (11/02)
  - mise en service partielle de nouvelles installations (11/04)

- La tarification
  - le transport de vélos par le train (11/03)
- La desserte de lignes
  - l'avenir de la ligne 12 et de l'IC-B – Bénélux (11/05)
- L'information aux voyageurs
  - l'indicateur des trains (11/07)

Le Comité n'est pas insensible aux problèmes de mobilité en participant (les membres du bureau exécutif) aux colloques «Mobility Days».

## 2.3 Les avis approuvés en 2011

### Avis 11/01 Brochure IC-IR

---

N'a pas été édité.

### Avis 11/02 Réouverture de la ligne 163 – Libramont-Bastogne

---

#### Préambule

La réouverture de la ligne 163 a déjà fait l'objet d'avis en 1998, 1999 et 2004.

#### Historique de la fermeture

En 1992 un cinquième environ de la longueur de la ligne devait être réparé d'urgence, ce qui entraîna une limitation de vitesse drastique, accompagnée de retards et de correspondances manquées à Libramont et donc d'une baisse significative du nombre de voyageurs.

La stratégie classique de fermeture de ligne a été observée:

- dégradation du service,
- matériel obsolète,
- manque d'entretien de l'infrastructure,
- horaires peu adaptés,

avec comme conséquence la baisse de la clientèle et la fermeture de la ligne.

#### Justification de la réouverture

Le Comité souligne que Bastogne est la seule ville-centre de cette importance au Sud du sillon Sambre-Meuse-Vesdre non atteignable par chemin de fer.

Au niveau de l'aménagement du territoire, le Comité estime essentiel qu'en matière de transport public les villes-centres soient desservies par chemin de fer.

L'arrondissement de Bastogne est une région délaissée économiquement, offrant très peu d'emplois et où les migrations quotidiennes ont fort augmenté tant vers Namur que vers le Sud de la province et le Grand Duché de Luxembourg.

Bastogne est également un important pôle scolaire et un pôle touristique important.

### **Avenir immédiat des assiettes ferroviaires**

Le Comité préconise:

- Le maintien intégral des assiettes ferroviaires vers Libramont et la frontière grand-ducale.
- Le maintien en gare de Bastogne-Sud d'une emprise suffisante pour 2 voies voyageurs, 2 voies marchandises et 1 mixte.

### **Coût de la réouverture**

Fin 1992 la SNCB estima les frais de réparation et renouvellement de la voie à 60 000 000 FB soit 1 500 000 €. L'absence d'entretien et de mesures conservatoires ont grossi considérablement la facture. Le coût est estimé aujourd'hui à 30 000 000 €.

Le Comité suggère de profiter du fait que la plateforme était à double voie pour établir un Ravel parallèlement à la voie ferrée, disposition fréquente dans les régions touristiques d'Allemagne et qui attire une clientèle touristique importante.

Le tracé de la ligne permettrait de porter la vitesse de référence à au moins 120 km/h.

### **Desserte future**

Le Comité propose une desserte ferroviaire par autorail léger avec une cadence au moins horaire donnant correspondance à Libramont vers Namur, Luxembourg et Bruxelles.

Une vitesse de référence de 120 km/h devrait permettre de réaliser le parcours en 20 minutes.

Les gares de Bastogne-Sud et Bastogne-Nord devraient être rouvertes ainsi que les points d'arrêt de Sibret et de Wideumont.

### **Liaison avec le Grand Duché de Luxembourg**

La réouverture de la ligne 164 vers la frontière grand-ducale, à financer en grande partie par le Grand Duché de Luxembourg permettrait une liaison rapide entre Bastogne et Luxembourg, relation sur laquelle il y a de nombreux navetteurs.

Le projet de réouverture des lignes 163 et 164 deviendrait alors un projet transfrontalier qui pourrait faire l'objet d'un financement européen.

**Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 8 mars 2011.**

## **Réponse à l'avis 11/02 du Comité Consultatif des Usagers «Réouverture de la ligne 163 Libramont-Bastogne»**

---

En 1993, la SNCB a décidé d'abandonner la desserte de la ligne 163 entre Libramont et Bastogne. Une desserte autobus intégrée TEC/SNCB a été mise en place à la satisfaction de la clientèle:

- Le titre de transport SNCB est valable tant sur les autobus (directs) de substitution que sur les bus TEC;
- La fréquence est accrue: un bus/heure au lieu d'un train toutes les deux heures;
- Davantage d'arrêts desservis par le bus que par le train;
- Les correspondances sont assurées avec le service ferroviaire en gare de Libramont.

En 2001 la SNCB a réalisé une étude approfondie sur les possibilités de réouverture de 6 lignes régionales dont la ligne 163 Libramont – Bastogne. Cette étude a démontré que les coûts de remise en état de la ligne étaient très importants et que le potentiel de trafic restait faible. Cette évaluation financière avait été réalisée sur base de paramètres permettant une exploitation ferroviaire aisée et pour être concurrentiel par rapport au service de bus. Ce dossier a été remis au Ministre de la Mobilité et des Transports.

Conformément à l'article 90 du contrat de gestion entre l'Etat et Infrabel, l'autorisation de démontage de la ligne 163 entre Libramont et Bastogne-Sud a été accordée le 27/02/2009 par les 2 Ministres du tutelle. Infrabel est tenue de garder intacte l'assiette de cette ligne de manière à permettre la reconstruction de cette dernière si le trafic le nécessitait.

L'infrastructure a continué à se délabrer depuis 1993 ce qui implique un démontage des voies quelle que soit la future utilisation de l'assiette de la ligne.

En 2009, dans le cadre de l'art. 43 de son contrat de gestion, une étude de marché a été réalisée par la SNCB pour examiner l'application possible du light train en Belgique avec des coûts réduits. La ligne 163 n'a pas été retenue dans le cadre de cette étude en raison du potentiel de voyageurs trop limité, le seuil ayant été fixé à 2000 voyageurs par jour (deux sens confondus). Les flux transfrontaliers les plus importants avec le Luxembourg sont situés plus au sud (vers Luxembourg-ville, Esch-sur-Alzette, ...) et donc relativement loin de Bastogne.

En tout état de cause, le coût d'exploitation annuel d'une desserte ferroviaire serait plus élevé que la facture que la SNCB paie au TEC pour le remplacement par des bus. Etant donné sa situation financière actuelle, la SNCB ne peut en aucun cas se permettre une telle réouverture qui déboucherait sur une exploitation très déficitaire.

## **Introduction**

Toujours plus importante est la promotion du vélo en tant qu'alternative écologiquement saine dans le cadre de la mobilité. C'est ainsi par exemple que les autorités publiques offrent à leur personnel une allocation vélo lorsqu'ils font usage de leur bicyclette pour leurs déplacements domicile – lieu de travail. Les villes et les provinces ont par ailleurs tenté de rendre plus récréatif l'usage du vélo en aménageant des infrastructures plus adaptées et en créant des réseaux de pistes cyclables. L'usage de la bicyclette est donc stimulé de façon intensive par les autorités publiques.

Dans le cadre de cette promotion du vélo au sens large, un rôle important est réservé au train. Ainsi, il est évident que, si l'on veut continuer à stimuler l'actuelle politique en matière d'utilisation du vélo, le transport de bicyclettes par le train doit se faire aisément et à bon marché. Le vélo pliable est en train de faire une apparition remarquée, tandis que les bicyclettes traditionnelles sont toujours présentes en grand nombre dans notre société.

Le but du présent avis est de proposer des améliorations par rapport à la politique que mènent les Chemins de fer belges en matière de transport de vélos. On notera que cet avis ne porte que sur les vélos «non pliables»<sup>1</sup>.

## **Exposé de la problématique**

Contrairement aux idées reçues, le transport de vélos par le train n'est pas une chose insurmontable. On peut par contre se poser la question de savoir si la SNCB souhaite stimuler le transport de vélos par le train. Cette question peut être envisagée sous l'angle des deux critères suivants:

- 1 Le coût;
- 2 L'espace prévu à bord des trains pour le transport de vélos.

### **1 Le coût**

Deux formules tarifaires sont actuellement pratiquées par la SNCB en matière de transport de vélos:

- Avec une «carte vélo-tandem» de 5,00 EUR, on peut effectuer un aller simple avec un vélo ou un tandem (+ éventuellement une remorque de bicyclette).
- Avec un «libre-parcours d'un jour», on peut sillonner le pays avec son vélo à bord du train. Pour un vélo / tandem (+ éventuellement une remorque de bicyclette), il en coûte 8,00 EUR.

**Remarque:** le transport de vélos pliables est gratuit.

---

<sup>1</sup> A titre d'information: la politique des chemins de fer en matière de transport des vélos a également fait l'objet d'articles dans le magazine "Mondig Mobiel van de BTTB" (n° 83 p 10-11 et n° 84 p 14-15). Les propositions formulées dans le présent avis vont dans le même sens.

Cela signifie que la formule la moins onéreuse pour un aller-retour avec un vélo à bord du train est de 8 EUR. Ce montant prévaut quelle que soit la distance. On paie de ce fait, en fonction du trajet effectué et du jour de voyage, plus ou moins le prix du transport d'une personne.

**Exemple:** on habite à Malines et on veut transporter son vélo jusqu'à Anvers (aller-retour). Les jours ouvrables, on paie (sans réduction) 7,20 EUR pour le titre de transport et 8 EUR pour le vélo.

Les week-ends, cette différence est encore plus marquée: 4,40 EUR pour le titre de transport et toujours 8 EUR pour le vélo.

Ceci indique le manque de logique de ce tarif. Comment le transport d'un vélo, qui en fin de compte n'est qu'un bagage, peut-il se révéler plus onéreux que le transport d'une personne sur la même distance? Pour un ménage moyen, le coût du transport de vélos peut grimper très vite. Une famille constituée de 4 personnes en sera bien vite à 32 EUR rien que pour pouvoir transporter des vélos.

La SNCB se profile comme une entreprise engagée sur le plan écologique. Sur son site web, elle décrit le train comme le moyen de transport écologique par excellence. D'où la possibilité, depuis 2010, de payer avec des écochèques les voyages en service intérieur.

Si l'on pousse cette logique plus avant, la SNCB devrait stimuler l'usage du vélo, moyen de transport écologique à 100 %. La façon toute trouvée de le faire est d'offrir un prix calculé au plus juste pour le transport de vélos. Le but de la SNCB, compte tenu de son engagement en termes d'environnement, devrait dès lors être de juguler autant que faire se peut les émissions de particules nocives, et donc de limiter le transport de vélos en voiture.

**Proposition:** Le titre de transport pour le vélo est toujours égal à 50 % du titre de transport de la personne accompagnant le vélo, avec un maximum de 8 EUR par vélo pour un aller-retour. Le transport de vélos pliables doit rester gratuit, étant donné qu'ils ne prennent guère plus de place qu'une valise. En maintenant bas les prix liés au transport de vélos, on contribue à inciter les gens à laisser plus souvent l'auto dans le garage.

## **2 Prévoir à bord des trains l'espace requis pour le transport de vélos**

En règle générale, il est prévu par automotrice ou voiture fourgon, plus ou moins deux places destinées au transport de vélos. En fonction de la taille de l'espace bagages, un certain nombre de vélos peuvent encore être transportés en sus de ces deux places (sans toutefois qu'il soit possible de les attacher et donc avec le risque qu'ils tombent). L'accompagnateur de trains joue un rôle important au niveau de la mise à disposition du nombre de places, étant donné que c'est lui qui détermine combien de vélos pourront en fin de compte être embarqués.

La SNCB dispose par ailleurs de voitures M6 dont l'étage inférieur a été adapté pour permettre le transport de plusieurs vélos. Certains types de matériel ont eux aussi été adaptés lors de leur rénovation dans le but de transporter plusieurs vélos (les 'Break', les voitures-pilotes du type de M5 et les 'city rail'). Ces

adaptations impliquent que la SNCB a pour volonté de faire des efforts en termes de transport de vélos. La question est toutefois de savoir si ces trains sont mis en œuvre en fonction de la demande. Les relations les plus touristiques (en direction des Ardennes ou de la mer) sont en vérité assurées par des trains n'offrant qu'une capacité très limitée quant au transport de vélos (I11, AM 96, M6 mais pas toujours adaptées à cet effet).

Cette question peut également être posée lorsqu'il s'agit d'événements associés au vélo (comme p. ex. le Gordel et le Fietsdodentocht). Lors de tels événements, la SNCB communique qu'il ne peut être transporté qu'un nombre limité de vélos par le train. Pourtant, il n'y a pas bien longtemps, des rames postales ont par exemple été mises en service pour amener des cyclistes au Gordel. De par son profil d'entreprise engagée écologiquement, la SNCB devrait souligner qu'elle est en fait le premier choix à faire lorsqu'il s'agit de transporter des vélos, et ce, au lieu de vouloir les limiter. Etant donné les événements d'importance liés au vélo se passent toujours le week-end, il doit malgré tout être possible, au prix d'une bonne organisation, de mettre en service des trains offrant une capacité accrue en termes de transport de vélos.

**Proposition:** La SNCB doit se profiler davantage lorsqu'il est question de transport de vélos, et ne pas circonscrire le phénomène comme c'est trop souvent le cas actuellement. Le fait de prévoir des places supplémentaires dans les trains rénovés est certes un point positif. Malgré cela, il est clair que les places resteront limitées. D'où l'importance de mettre autant que possible en œuvre le matériel adapté en fonction de la demande. Pour les lignes où des problèmes récurrents sont toutefois constatés, et pour lesquelles le matériel adapté ne suffit pas, il est à prévoir un système de réservations.

**Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 14 juin 2011.**

## **Réponse à l'avis 11/03 du Comité Consultatif des Usagers Transport de vélos par le train**

---

### **1. Vision globale**

La SNCB attache beaucoup d'importance à toutes les formes d'intermodalité, et donc également au transport de vélos.

En effet, le transport d'un vélo coûte dans certains cas plus cher que le transport du voyageur. Ceci résulte principalement des limitations techniques que connaît la SNCB en matière de transport de vélos. Seules quelques places par trains sont disponibles pour embarquer un vélo classique. Par ailleurs, cet embarquement requiert également une intervention manuelle de l'accompagnateur de trains ou du personnel de gare. Si l'on se fonde sur cette capacité limitée ainsi que sur les interventions supplémentaires de l'accompagnateur de trains ou du personnel de gare, on peut dire que la tarification est correcte. En raison de l'offre limitée en termes de places, il n'est pas opportun de faire la promotion de ce produit.

Il convient en outre de tenir compte du fait que la majorité des voyageurs qui emportent un vélo, le font sur une distance moyenne ou longue, et non sur une courte distance, le billet pour le voyageur étant dans ce cas meilleur marché que le billet pour le vélo.

Dans le cadre de la très demandée simplification des tarifs, il ne s'indique pas de développer une "gamme" de produits vélos ni de pratiquer des règles tarifaires supplémentaires.

La SNCB continue de s'investir fortement dans le transport gratuit de vélos pliables.

## 2. Analyse des données de vente relatives au transport de vélos à bord des trains: nombre de billets vendus entre janvier et octobre 2011.

Nombre de billets délivrés	Carte de train trajet (lié au billet)	Libre-parcours d'un jour
Janvier 2011	2.135	404
Février 2011	2.868	436
Mars 2011	4.539	865
Avril 2011	9.605	1.784
Mai 2011	7.477	1.500
Juin 2011	10.322	1.633
Juillet 2011	15.852	1.563
Août 2011	14.986	1.862
Septembre 2011	10.583	1.855
Octobre 2011	6.395	1.267
<b>Total</b>	<b>84.762</b>	<b>13.169</b>

Sur une base annuelle, nous pouvons estimer que plus de 100.000 titres de transport ont été vendus en 2011.

Les gares suivantes sont celles qui émettent le nombre le plus élevé de billets :

Top 20	
1. GENT-SINT-PIETERS	11. HASSELT
2. BRUGGE	12. SINT-NIKLAAS
3. LEUVEN	13. KNOKKE
4. OOSTENDE	14. LIEGE
5. ANTWERPEN-CENTRAAL	15. AALST
6. ANTWERPEN-BERCHEM	16. DENDERMONDE
7. BRUXELLES MIDI	17. BLANKENBERGE
8. MECHELEN	18. NAMUR
9. KORTRIJK	19. GENT-DAMPOORT
10. BRUXELLES NORD	20. LIER

Il en ressort surtout l'importance des "villes estudiantines" et des points de desserte "touristiques".

### **3. Espace prévu sur les trains pour le transport de vélos**

Le développement d'un système de réservation pour embarquement de vélos n'est actuellement pas à l'ordre du jour.

Pour ce qui est du développement de matériels futurs, on veillera à ce qu'il y ait toujours un espace multifonctionnel dans le train, permettant une flexibilité de transport des vélos.

Une analyse détaillée de l'offre de places et de la demande est en cours.

## **Avis 11/04**

### **Mise en service partielle des nouvelles infrastructures**

---

La construction de nouvelles infrastructures ou les modifications importantes à l'infrastructure existante dont le CCU ne conteste en rien l'impérieuse nécessité entraînent pour les voyageurs un cortège de désagréments majeurs: détente des horaires, retards, suppression de trains.

Ces désagréments perdurent sur des périodes parfois très longues. Ainsi sur la ligne 161, Bruxelles – Namur, les voyageurs galèrent depuis 1990 (début des travaux de la gare de Namur) et la situation ne s'améliorera guère avant 2017, fin des travaux du RER.

Les navetteurs sur cette ligne auront subi des inconvénients majeurs pendant une période de près de 30 ans. Il est donc logique de mettre en service les nouvelles infrastructures dès que possible, même partiellement.

Ainsi, les travaux de génie civil relatifs à la mise à 4 voies du tronçon Ottignies – bifurcation vers Louvain la Neuve sont terminés depuis de nombreux mois à l'exception de quelques mètres à l'entrée d'Ottignies.

Le CCU souhaite que les voies soient posées et la caténaire installée sur ce tronçon, afin d'améliorer la ponctualité par ailleurs désastreuse sur la ligne 161, la situation s'étant encore détériorée après l'incendie de la cabine d'Etterbeek.

Les voyageurs comprendraient difficilement qu'une infrastructure quasi prête ne soit pas utilisée pendant 6 ans, même si cela doit entraîner un raccordement provisoire au gril d'Ottignies.

**Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 14 juin 2011.**

### **Réponse à l'avis 11/04 du Comité Consultatif des Usagers**

#### **«Mise en service partielle des nouvelles infrastructures»**

---

Les travaux de génie civil de la plateforme permettant d'établir les quatre voies au sud de la gare d'Ottignies sont en effet très avancés. Il reste à réaliser quelques dizaines de mètres à hauteur du parking devant la gare. Les premiers travaux d'équipement ferroviaire débuteront en 2012 (à commencer par le placement des portiques caténaires).

Toutefois, il ne sera pas possible de procéder au raccordement de l'ensemble des quatre voies du tronçon au faisceau des quais de la gare avant que ce faisceau ne soit lui-même modifié. Il s'agit là de travaux nécessitant des phasages complexes qui dureront jusqu'en 2016/2017. Durant cette période, deux voies du tronçon au sud de la gare seront connectées de manière variable en fonction des phases en cours.

**Le 21 mars 2011 s'est tenu à la maison communale de Kalmthout une importante réunion du comité d'action consacrée aux problèmes de la ligne 12 et des relations transfrontalières entre la Belgique et les Pays Bas.**

Plusieurs autorités et responsables politiques, aussi bien belges que néerlandaises, y participaient.

**Les faiblesses actuelles de la ligne 12 furent passées en revue.**

- IC-B: suppressions et retards fréquents
- Train L: retards
- Communication défailante
- Correspondances difficiles (Vilvorde, ligne 26, Gand, Pays de Waas)
- Manque de liaisons le soir et le week-end
- Desserte de Antwerpen-Dam et de Antwerpen-Oost diminuée

En plus le comité d'action s'est inquiété de la suppression imminente de l'IC-B. Le comité souhaite que l'IC-B soit au moins remplacé par un autre IC, avec une haute fréquence, qui assure la desserte de Roosendaal et même au delà. Pourquoi pas jusqu'au nœud ferroviaire principal de la NS Utrecht. Cet IC devrait assurer des liaisons attractives de part et d'autre de la frontière belgo-hollandaise.

Le train L actuel ne correspond pas du tout à ces exigences.

En 2007 le CCU avait déjà consacré un avis à ce sujet. Vous trouverez en annexe l'avis 07/14 dont nous reprenons la synthèse.

*Traduction de la synthèse de l'avis 07/11 (08-05-2007)*

## **1. LE PROBLEME**

Bientôt les TGV rouleront entre Amsterdam et Anvers. A cette occasion les chemins de fer néerlandais, NS, veulent en profiter pour supprimer le train Benelux; l'IC-B Bruxelles-Roosendaal-Amsterdam. Il est clair que la NS veut transférer tout le trafic entre la Belgique et les Pays Bas sur la ligne à grande vitesse dans le but de remplir les TGV. En plus l'actuel IC-B Benelux a la réputation d'être *le train international le moins fiable*.

De ce fait la relation transfrontalière entre la Belgique et les nœuds ferroviaires de Roosendaal, Dordrecht et La Haye est supprimée. Un trajet en TGV sera (beaucoup) plus cher qu'un trajet comparable en train international classique. Seront surtout touchés les voyageurs à revenus modestes, e.a. les jeunes, les seniors et les familles avec enfants. De plus, le voyageur doit affronter les réservations obligatoires, la limitation des possibilités de départ et le risque de ne pas pouvoir réserver à la date voulue, sans aucune alternative.

## **2. AVIS**

Sur base des données citées plus haut le CCU ne peut pas admettre la suppression sans plus du train international IC-B Benelux afin de favoriser une relation TGV.

## **3. CONTREPROPOSITION**

Le Comité favorise dans tous les cas le maintien d'une liaison transfrontalière attractive qui au départ de Roosendaal assure l'accès au réseau NS. L'actuel train L Anvers - Roosendaal n'entre pas en ligne de compte comme alternative valable.

***La réponse de la SNCB à cet avis fut une fois de plus décevante. Vous trouverez en annexe la réponse de la SNCB.***

Remarquons surtout que dans cette réponse vous chercherez en vain le mot «voyageurs».

Le CCU continue de condamner la politique de suppression des trains internationaux classiques pour favoriser les trains à grande vitesse. Les arguments avancés lors de la suppression de l'IC Ostende Cologne restent valables et d'actualité mutatis mutandis pour toute liaison transfrontalière.

Il fut démontré que le voyageur d'Ostende, de Bruges, de Gand, de Louvain et de Verviers ne disposait plus de train direct pour Cologne, avec comme résultat qu'il payait plus cher pour un temps de parcours plus long. En plus il ne bénéficiait plus de la validité de 2 mois du billet international, au contraire la réservation obligatoire lui enlevait toute souplesse à cet égard. Tout ceci peut être qualifié de pratiques commerciales discutables.

**Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 14 juin 2011.**

## **Réponse à l'avis 11/05 du Comité Consultatif des Usagers L'avenir de la Ligne 12 et de l'IC-B «Benelux»**

---

### 1. Desserte régionale et locale

La SNCB mène deux fois par an une enquête sur l'évolution des flux de transport locaux de/vers Anvers et de/vers Roosendaal. Les résultats de ces analyses peuvent être qualifiés d'assez stables et sont présentés ci-après.

Via le point frontière de Roosendaal, ce sont quotidiennement une cinquantaine de voyageurs en moyenne qui se rendent à bord du train IC-B («Benelux») de et vers Anvers, ainsi que de et vers Roosendaal. Une trentaine de clients prennent le train local entre Anvers et Roosendaal. Par jour, cela donne 1600 voyageurs pour l'IC B sur la base de 32 voyages et 1080 voyageurs pour le train local sur la base de 36 trajets.

Pour le train local, cela signifie que l'occupation transfrontalière (trajet entre Essen et Roosendaal) oscille entre 2 à 5 voyageurs minimum et 40 à 60 voyageurs maximum. Le trajet transfrontalier du train local est donc nettement déficitaire. Le taux de couverture des coûts est estimé à 10 à 50 % en moyenne, alors que sur le trajet intérieur entre Essen et Anvers, on enregistre un taux de couverture des coûts de 25 à 30 %.

Parmi les voyageurs transfrontaliers, 50 % se déplacent entre Roosendaal et Anvers, tandis que l'autre moitié se rend de/vers les différents points d'arrêt des trains (tous les arrêts accueillant des voyageurs transfrontaliers).

Le train local cadencé toutes les heures entre Anvers et Roosendaal présente une capacité suffisante pour rencontrer les besoins du marché régional et local.

Pour 2012, année d'introduction de Fyra, la SNCB se penchera sur le repositionnement du train local en veillant à de bonnes correspondances à Anvers-Central pour Malines, Bruxelles, Gand, Bruges et la Côte, ainsi qu'à Roosendaal.

Avec l'introduction des trains "FYRA", nous partons du principe qu'une partie du nombre très limité de voyageurs régionaux aux Pays-Bas passera du train Benelux au FYRA, d'une part, et prendra le train local, d'autre part, de telle sorte que celui-ci pourra afficher une meilleure occupation et améliorer légèrement la couverture de ses coûts.

## 2. Desserte internationale

Les rames internationales FYRA ont pour finalité d'offrir un transport en train plus attrayant sur longue distance, l'aspect raccourcissement du temps de voyage entre les grands pôles conjugué au confort offert représentant les aspects qualité les plus prisés du service à la clientèle. Il est à cet égard non sans importance d'élaborer de bonnes correspondances en Belgique à l'intention des grands points nodaux desservis par les trains FYRA. Pour pouvoir assurer le succès des trains FYRA en tant que produit ferroviaire, il faut absolument veiller à une différenciation maximale des produits, de manière à exclure les effets d'une cannibalisation de produit.

## 3. Qualité du service

### 3.1. *Plaintes*

Pour la période novembre 2010 et octobre 2011, nous avons reçu une quarantaine de plaintes concernant la ligne 12. Elles se rapportent essentiellement à des retards et des suppressions de trains. Seules 4 plaintes portaient sur l'information à la clientèle. On compte en moyenne 1 à 2 plaintes par mois qui arrivent au service central clientèle, avec un pic de respectivement 7 et 6 plaintes en novembre et décembre 2010.

### *3.2. Évolution de la ponctualité réelle (en semaine)*

Pour la période septembre 2010 – septembre 2011, on observe pour le train IC B-Benelux une amélioration constante de la ponctualité dans toutes les gares sur la ligne. Le retard moyen à l'arrivée à Bruxelles-Midi en septembre 2011 s'est bonifié en passant de 8,8 minutes à 6,4 minutes (- 2,4 minutes). Le parcours Malines - Bruxelles-Midi reste le trajet où les retards sont le plus difficile à réduire.

### *3.3. Satisfaction clientèle sur la ligne 12 en 2010*

La satisfaction des usagers des chemins de fer est soumise à enquête 4 fois par an. Toutes les lignes et toutes les relations sont concernées. Il est procédé au questionnement parmi les voyageurs qui se trouvent à bord des trains.

Pour la ligne 12 Anvers-Roosendaal, les scores touchant à tous les aspects principaux (13 au total) se situaient tous au-dessus de la moyenne nationale. C'est ainsi que la satisfaction générale s'élevait à 7,01/10 pour la ligne 12, alors que la moyenne nationale affichait 6,41.

70,3 % des voyageurs ont donné un score de satisfaction générale d'au moins 7/10. La moyenne nationale n'atteignait que 54,7 %.

Pour ce qui est de la ponctualité, le score s'élevait à 5,96/10, alors que la moyenne nationale se situait à 5,22/10. En outre, 46,2 % des voyageurs ont donné un score de 7/10 pour la ponctualité. La moyenne nationale plafonnait à seulement 32,2 %.

Enfin, les usagers des chemins de fer ont rendu un score de 6,85/10 pour l'information à bord des trains, contre 6,40/10 pour la moyenne nationale. D'autre part, 68,7 % des voyageurs ont donné un score d'au moins 7/10 pour l'information dans les trains.

## **Avis 11/06**

### **Fermeture de guichets de gares**

---

La SNCB veut supprimer le personnel de vente dans de nombreuses gares. Les arguments avancés se limitent d'office au seul aspect comptable: le nombre insuffisant d'opérations par jour.

Le CCU déplore que la SNCB passe sous silence les autres fonctions d'une gare: l'accueil, l'information, la sécurité, les correspondances, toutes essentielles mais difficilement chiffrables en données comptables, tout en passant sur le fait qu'une gare abandonnée, voire vandalisée, nuit gravement à l'image de marque de la SNCB.

Le discours officiel qu'il faut mieux gérer les moyens publics en fermant des guichets «non rentables» sonne tout aussi faux du fait que les pertes et coûts non comptabilisables engendrés par ces fermetures sont endossés à d'autres que la SNCB notamment aux communes, aux polices communales et fédérales.

Que devient le coût sociétal dans tout cela?

La dernière enquête de satisfaction des clients de la SNCB fait apparaître un degré d'insatisfaction jamais atteint. Seul un point positif émerge: le contact avec les agents de la SNCB tant à bord des trains que dans les gares.

La logique voudrait que la SNCB entreprenne la reconstruction de son image à partir de cet aspect positif. La décision de fermeture des guichets va à contre-courant de cette démarche.

Toutefois, si de telles mesures devaient être appliquées, le Comité Consultatif des Usagers prône:

- Le maintien de l'ouverture de la salle d'attente pendant l'amplitude de la desserte de la gare.
- Une surveillance drastique mais pas épisodique des installations de la gare abandonnée et ce par la police de proximité.
- L'éclairage de la salle d'attente en période nocturne durant toute l'amplitude du service.
- L'installation de distributeurs de billets fiables et simples d'utilisation.
- Le placement de panneaux horaires et de renseignements divers utiles pour les voyageurs.

Finalement, en dégradant la qualité de l'accueil pour les voyageurs, la SNCB retirera-t-elle un bénéfice de ces mesures?

**Cet avis a été approuvé en réunion plénière du 25 octobre 2011.**

1. Aperçu de la situation

Le voyageur qui souhaite prendre le train a besoin d'être correctement informé sur les horaires, les tarifs, etc. Toutes ces informations se trouvent traditionnellement reprises à l'indicateur officiel des trains.

Au fil du temps, divers dépliants et brochures sont venus compléter cette information surtout là où elle risquait de devenir trop complexe comme en matière de tarifs.

Entretiens de nouvelles formes de communication ont fait leur apparition sur le marché telles qu'Internet et l'ARI-disc.

Ces procédés modernes et performants donnent satisfaction à une couche de la population. Toutefois, il ne faut pas oublier qu'une autre tranche de la population n'utilisera jamais ces moyens modernes pour des motifs divers.

D'autre part, de nombreux utilisateurs d'Internet sont intéressés par un document papier complémentaire qui peut être utile lors des problèmes de circulation ou de leur choix d'itinéraire.

2. Proposition du Comité Consultatif des Usagers.

Le CCU a constitué un groupe de travail «INDICATEUR» qui a émis le souhait de maintenir l'indicateur sous sa forme papier mais dans un format différent de l'actuel avec les modalités suivantes:

- Le format actuel n'est pas pratique. Il est lourd et encombrant. La préférence va à un format de poche tel que pratiqué dans les années 60.
- L'indicateur devrait être scindé en au moins 2 volumes (semaine et week-end). Un 3<sup>ème</sup> volume pourrait être consacré aux conditions générales (tarifs, facilités dans les gares, etc.).
- L'impression devrait être verticale et contrastée.
- Les principes de la tarification devraient être inclus
- Les gares principales situées en dehors de la ligne faisant l'objet du tableau et où le train s'arrête devraient être mentionnées.
- Utilité d'un schéma de ligne.
- La liste des gares avec leurs facilités (ex. ascenseurs, escaliers roulants, consigne, services aux PMR, lignes du TEC et/ou De Lijn en correspondance etc.) devrait être incluse (voir annexes 1 et 2).
- La brochure de l'horaire des trains internationaux devrait être incluse dans l'indicateur.
- Tous les trains devraient être indiqués (une indication «même horaire de ... à ...» n'est pas souhaitée).
- La liste des trains P n'est pas utile.
- L'indicateur sera payant et vendu séparément en juin et en décembre.

- L'indicateur contiendra un signet plastifié avec les signes conventionnels

Le CCU a exprimé le souhait de maintenir également la brochure IC-IR ainsi que les feuillets par gare et par ligne.

**Cet avis a été approuvé en réunion plénière du 25 octobre 2011.**

## **2.4 Suivi des avis**

### **1 Réponses aux avis**

Pour les 7 avis émis en 2011, 3 réponses nous ont été fournies dans un délai compatible avec l'article 35 du contrat de gestion. Le Comité reste toujours en attente d'une réponse aux avis 11/03, 11/06 et 11/07.

### **2 Contenu des réponses**

Les trois réponses aux avis ne nous donnent pas satisfaction.

### **3 Suivi des avis**

Le Comité regrette particulièrement que sa demande de mise en service partielle des nouvelles infrastructures a été rejetée. Cette demande visait à permettre d'améliorer la ponctualité des trains qui atteint un niveau historiquement bas.

### **4 Impact des avis**

Les recommandations formulées pour les nouvelles bornes d'information aux voyageurs ont été prises en compte par Infrabel.



# Annexes



## Annexe 1

### Liste des avis émis depuis 1996

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2003

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

## 2004

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<b>2009</b>
Pas d'avis – Restructuration du bureau

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

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

## Annexe 2

### Liste des membres du Comité

- 10 membres représentatifs des utilisateurs du train

Un représentant des personnes à mobilité réduite			
membre effectif		suppléant	
nom	Organisation	nom	organisation
H. Geyskens	Belgische Confederatie Blinden en Slechtienden vzw		CSN des Personnes Handicapées

Un représentant des cyclistes			
nom	Organisation	nom	organisation
F. Van Remoortel	Fietsersbond vzw	L. Dumont	GRACQ asbl

Un représentant des jeunes			
nom	Organisation	nom	organisation
	Vlaamse jeugdraad	B. Van De Perre	CJEF

Un représentant des séniors			
nom	Organisation	nom	organisation
	Fédération du Hainaut Occidental	E.Bert	Un. Chrét. Pension.

Deux représentants des intérêts familiaux			
nom	Organisation	nom	organisation
J. Pistrat	Ligue familles asbl	J. Rosenoër	Ligue familles asbl
A. Isebaert	Gezinsbond vzw	L. Wouters	Gezinsbond vzw

Quatre représentants des organisations des usagers			
nom	Organisation	nom	organisation
R. Patinet	ACTP asbl	D. Bastin	ACTP asbl
A. Hendrickx	GEBOV-GUTIB asbl	P. Havelange	GUTIB-GEBOV asbl
G. Tabbone	Navetteurs		Navetteurs
F. Pletsers	BTTB vzw	F. Verhees	BTTB vzw

- **4 membres représentatifs des acteurs économiques**

Deux représentatifs des petites et moyennes entreprises			
nom	Organisation	nom	organisation
G. Vandorpe	UNIZO - PME	M. Vancompernelle	UNIZO - PME
C. Bergers	FBAA	E. Reniers	FBAA

Deux représentatifs pour les travailleurs indépendants			
nom	Organisation	nom	organisation
C. Maheux	FEB - VBO		FEB - VBO
D. Du Tre	AGORIA	J. Renneboog	AGORIA

- **2 membres représentatifs du secteur du transport**

Un représentatif des ports maritimes			
nom	Organisation	nom	organisation
J. Blomme	Port of Antwerp	C. Henry	Port de Liège

Un représentatif des transporteurs routiers			
nom	Organisation	nom	organisation
F. Fonteyn	SAV	L. Buekers	FEBETRA

- **2 membres représentatifs des utilisateurs industriels**

nom	Organisation	nom	organisation
D. Werion	ARCELOR	P. Sterck	TDM
	UIRR	R. Colle	UIRR

- **3 membres désignés par les organisations représentatifs des travailleurs siégeant au Conseil national du travail**

nom	Organisation	nom	organisation
J. Joie	VSOA		CGSLB
	CGSP	C. Wils	ACOD
K. De Mey	ACV TRANSCOM	J. Roskams	ACV TRANSCOM

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

nom	Organisation	nom	organisation
M. Van Aken	FOD BZ&BH&OS	K. Borrenbergen	FOD Volksgezondheid

- **1 membre désigné par l'Association de la Ville et des Communes de Région de Bruxelles Capitale**

nom	Organisation	nom	organisation
JM Reniers	AVCBruxelles	E. Caelen	AVCBruxelles

- **1 membre désigné par "L'Union des Villes et Communes de Wallonie"**

nom	Organisation	nom	organisation
T. De Schutter	UVCWallonie	A. Ponchaut	UVCWallonie

- **1 membre désigné par le "Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten"**

nom	Organisation	nom	organisation
K. Brouwers	VVSG		VVSG

- **1 membre représentatif des organisations environnementales**

nom	Organisation	nom	organisation
F. Dumont	KOMIMO vzw	J. Walckiers	Inter-environnement - Wallonie asbl

## Annexe 3: Contact avec le Comité

L'Arrêté Royal du 4 juin 2002 stipule que la SNCB Holding assume le **secrétariat** du Comité Consultatif décrit ci-après:

Le Secrétariat du Comité Consultatif des Usagers auprès du Groupe SNCB  
SNCB-Holding - Corporate Affairs and Development –  
H-CA.036, section 99/4  
Rue de France 58  
1060 Bruxelles  
☎: 02/02/525.36.74 - Fax: 02/525.40.91

Les membres actuels du secrétariat sont:

- Yvette WEILER
- Stan COMMERMANN
- Claude DEBONNET
- Roland VAN BRUWAENE
- Sonia MOERENHOUDT

Toute correspondance est traitée par ce service.

\*\*\*

Les **locaux** du Comité sont situés:  
Boulevard de l'Impératrice, 5 – 2<sup>ème</sup> étage  
1000 Bruxelles  
☎: 02/525.27.80 - Fax: 02/525.37.13  
✉: [comit@b-rail.be](mailto:comit@b-rail.be)

\*\*\*

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

- Pierre HAVELANGE, candidat président  
[pierre.havelange@skynet.be](mailto:pierre.havelange@skynet.be)
- James PISTRAL, vice-président, président intérimaire  
[ccu.jamespistral@skynet.be](mailto:ccu.jamespistral@skynet.be)
- Ann ISEBAERT, vice-présidente-adjointe  
[annisebaert@hotmail.com](mailto:annisebaert@hotmail.com)
- Francis VERHEES, vice-président-adjoint  
[f.verhees@skynet.be](mailto:f.verhees@skynet.be)