



Comité Consultatif des  
Usagers auprès du  
groupe SNCB



# **Rapport d'Activités 2010**

## **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 janvier et le 31 décembre 2010.

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

## Introduction

<b>Avant-propos</b>	5
---------------------	---

## Partie 1 : LE RAPPORT D'ACTIVITES 2010

1.1	Fonctionnement du Comité	9
1.2	Composition du Comité	13
1.3	Les activités du bureau	15
1.4	Les réunions plénières	19
1.5	Entrevues avec des instances ministérielles	20
1.6	Entrevues avec le groupe SNCB et divers	21

## Partie 2 : LES AVIS EN 2010

2.1	Liste des avis approuvés	25
2.2	Aperçu thématique des avis	27
2.3	Les avis approuvés en 2010	29
2.4	Suivi des avis	57

## Annexes

1	Liste des avis émis depuis 1996	61
2	Liste des membres du Comité	69
3	Contact avec le Comité	73

...

## Avant-propos

Bruxelles, le 15 janvier 2011.

L'année 2010 devait être une année faste pour les Chemins de Fer Belges en raison de la célébration de leur 175<sup>ème</sup> anniversaire.

Le destin en a décidé autrement.

La catastrophe de Buizingen a endeuillé le monde ferroviaire et la Belgique toute entière entraînant un cortège de deuils et de souffrances. Cet accident a mis en exergue que le haut niveau de sécurité atteint par les Chemins de Fer belges dans les années 1980 combiné à un climat de restrictions budgétaires très importantes n'ont pas créé le climat de motivation nécessaire à l'installation d'un système d'arrêt automatique des trains comme ce fut le cas dans les pays limitrophes où, il est vrai, des accidents très graves s'y étaient produits.

Si les mesures prises pour améliorer la sécurité après cet accident ne sont pas optimales, elles sont sans doute les moins mauvaises dans les circonstances présentes.

En ce qui concerne le Comité, l'année 2010 aura été décevante. En effet pour la fin de cette année, le Comité devait être rattaché au S.P.F. Mobilité et fonctionner selon les modalités fixées par celui-ci.

Les événements politiques en ont décidé autrement.

Le Comité est laissé dans l'incertitude quant à son avenir et dispose de peu de moyens pour fonctionner efficacement.

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.

Le Comité a également été entendu par la Commission d'enquête sur Buizingen.

Le Comité a apprécié durant cette année de la part d'Infrabel la volonté d'information, de communication et d'écoute. L'extension de Railtime ainsi que la réinstallation des écrans indiquant les trains au départ sur les quais de certaines grandes gares ont été particulièrement appréciés.

Il reste à espérer que cette volonté d'écoute sera partagée par d'autres entités du groupe SNCB.

Pour l'année prochaine, dans la mesure de ses moyens, le Comité compte porter ses efforts dans le domaine du maintien du service public, de l'amélioration de la ponctualité, qui laisse encore tant à désirer, du service dans les petites gares et du plan de transport 2013

Il va de soi que faute de décision politique durant l'an prochain, la survie du Comité sera remise en question.

James Pistral

Pierre Havelange

Président intérimaire

Candidat Président

...

# Partie 1

---

# Le Rapport d'Activités 2010

...

## **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 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 Comité dispose d'une collaboratrice à temps partiel (voir annexe 3) qui effectue du travail d'appoint pour le bureau et le Comité (réunions plénières).

Le secrétariat de 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 2010, 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 2010 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, de signaler des problèmes d'ordre général, de proposer des solutions possibles, toujours dans l'intérêt de l'utilisateur du rail.

Il est évident que le groupe SNCB et le CCU doivent travailler de concert. 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 15 années une solide expérience des services ferroviaires et de leur exploitation. Plus de 260 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. (pas le cas, cette année). 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.

## 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 1.6 ci-après détaille tous les contacts que le Comité a eu en 2010 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 :

- à 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 CCU des adaptations importantes envisagées au plan de transport des services de train ainsi qu'aux tarifs ou autres changements importants pour le voyageur
- à inviter régulièrement (nombre à fixer conjointement) le CCU à des réunions d'information ou de concertation sur la politique suivie
- à 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

---

- 12 REUNION PLENIERE
- 18 Réunion de bureau
- 19 Réunion chez Holding
- 20 STIB - Installation d'un comité tripartite des pôles d'échange
- 26 Réunion de bureau
- 26 Entrevue chez Infrabel - Table ronde des associations de voyageurs - La ponctualité

### février

---

- 9 Réunion de bureau
- 23 Réunion de bureau
- 26 Réunion de bureau

### mars

---

- 3 Entrevue avec Michel Balon du secrétariat d'Etat E. Schouppe
- 15 Entrevue chez Infrabel – problèmes de sécurité – visite du centre de formation de Bruxelles Nord
- 16 Réunion de bureau
- 23 Réunion de bureau
- 30 REUNION PLENIERE
- 31 Entrevue à SNCB – adaptations horaires pour Juillet et Août

### avril

---

- 20 Réunion de bureau

## mai

---

- 4 Réunion de bureau
- 11 Réunion de bureau
- 17 Entrevue chez Infrabel – la qualité dans la gestion des installations fixes.
- 18 Réunion de bureau
- 26 Réunion chez SNCB – baromètre de qualité – Ipsos

## juin

---

- 1 Réunion de bureau
- 8 Mobility days
- 10 Conférence de presse des Médiateurs
- 15 REUNION PLENIERE
- 22 Réunion de bureau
- 29 Réunion de bureau

## juillet

---

- 6 Réunion de bureau

## août

---

- 27 Entrevue à SNCB – adaptations tarifaires au 1 février 2011
- 31 Entrevue avec Laurence Bovy, présidente du CA de SNCB

## septembre

---

- 7 Réunion de bureau
- 14 Réunion de bureau
- 17 Inauguration du centre commercial de Bruxelles Central

## **octobre**

---

- 4 Entrevue chez Infrabel
- 5 Réunion de bureau
- 12 REUNION PLENIERE
- 26 Réunion de bureau

## **novembre**

---

- 8 Réunion de bureau
- 15 Liège – Colloque « Le Rail unifie l'Europe »
- 21 Réunion de bureau
- 22 Anvers – Rail Forum – Le développement de la gare aux Pays Bas et en Belgique
- 26 Infrabel – La culture de la sécurité développée

## **décembre**

---

- 2 SNCB – Gestion de la sécurité – occupation des trains
- 7 Réunion de bureau
- 14 Réunion de bureau
- 20 Bruxelles – Table ronde Bénélux sur les transports ferroviaires
- 21 Réunion de bureau
- 23 Rencontre à la DGTT avec Mr Roman, successeur de Mr Forton

...

## 1.4 Les réunions plénières

Au cours des réunions plénières, le Président informe les membres du fonctionnement du Comité, de ses activités et de ses réunions de bureau exécutif. 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 aux membres.

### 12 janvier 2010

---

Les avis suivants ont été discutés:

- 10/01 Le service minimum
- 10/02 La taxe diablo
- 10/03 Les sièges sur les quais

La situation du Comité Consultatif et la sécurité dans les gares et les trains ont été discutés.

### 30 mars 2010

---

Les avis suivants, après adaptations, ont été approuvés:

- 10/01 Le service minimum
- 10/02 La taxe diablo
- 10/03 Les sièges sur les quais

Au cours de cette réunion, un fonctionnaire de la DGTT (Direction Générale du Transport Terrestre) nous a fait un exposé sur la restructuration du CCU.

## **15 juin 2010**

---

Les avis suivants ont été discutés et approuvés:

- 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 dans les gares
- 10/08 La carte de réduction à 50%

Au cours de cette réunion, le problème de la restructuration du Comité a été discutée sur base de l'exposé du 30 mars du fonctionnaire de la DGTT.

## **12 octobre 2010**

---

Les avis suivants ont été discutés et approuvés:

- 10/09 L'indicateur

Au cours de cette réunion, Monsieur Pascal Wautelet, Commissaire divisionnaire à la Police fédérale, chef de service à la police ferroviaire a exposé le problème de la sécurité dans les gares et les trains, les mesures appliquées et les mesures envisagées.

## **1.5 Entrevue avec les instances ministérielles**

### **3 mars 2010**

Entrevue avec Michel Balon du cabinet du Secrétaire d'Etat E. Schouppe.

### **23 décembre 2010**

Entrevue à la Direction du Transport Terrestre (DGTT) avec Messieurs Roman (successeur de Mr Forton), Bulon et Stienon pour le transfert du CCU.

## **1.6 Entrevues avec le groupe SNCB et divers.**

### **14 janvier**

Réunion chez Holding – présentation des vœux

### **26 janvier**

Infrabel – table ronde des associations de voyageurs – la ponctualité

### **15 mars**

Infrabel – problèmes de sécurité – pilotage au centre de formation pour speakers de Bruxelles-Nord

### **31 mars**

SNCB – adaptations horaires pour juillet et août

### **17 mai**

Infrabel – la qualité dans la gestion des installations fixes

### **26 mai**

SNCB – exposé sur le baromètre de qualité IPSOS

### **8 juin**

Mobility Days

### **10 juin**

Conférence de presse des Médiateurs

### **27 août**

SNCB – adaptations tarifaires au 1 février 2011

### **31 août**

Entrevue avec Laurence Bovy, présidente du CA de SNCB

### **17 septembre**

Inauguration du centre commercial de Bruxelles-Central

### **4 octobre**

Infrabel – mise en service de Realtime by phone

### **15 novembre**

Liège – colloque « Le rail unifie l'Europe » par E. Schoupe, secrétaire d'Etat

### **23 novembre**

Holdings + Eurostation + Rail Forum Néerland = congrès – Le développement de la gare aux Pays Bas et en Belgique

### **26 novembre**

Infrabel – la culture de la sécurité développée – exposé théorique et pratique sur TBL1, TBL1+ et ECTS

### **2 décembre**

SNCB – planning de livraison du nouveau matériel – évolution du nombre de trains sur-occupés – organisation de la sécurité.

### **20 décembre**

Table ronde Bénélux sur les transports ferroviaires.

# Partie 2

---

# Les avis de 2010

...

## 2.1 Liste des avis approuvés

	<b>Adviezen / Avis 2010</b>	Taal- Langue	Goedgekeurd Approuvé	Antwoord Réponse
1	Minimumdienst Service minimum	F/N	30/03/2010	15/09/2010
2	Diabolowet-Diabolotaks Loi Diabolo-Redevance Diabolo	F/N	30/03/2010	14/09/2010
3	Zitjes op de perrons Sièges sur les quais	F/N	30/03/2010	14/09/2010
4	Gele affiches Affiches jaunes	F/N	15/06/2010	
5	Heropening van de stopplaats Lettelingen Réouverture du Point d'arrêt de Petit Enghien	F/N	15/06/2010	
6	Heropening van de stopplaatsen Leers-Nord en Néchin Réouverture des points d'arrêt de Leers-Nord et Néchin	F/N	15/06/2010	
7	De informatie op de perrons van de stations La signalétique sur les quais de gare	F/N	15/06/2010	
8	Verminderingskaart 50% Carte de réduction 50%	F/N	15/06/2010	
9	Quid spoorboekje L'indicateur	F/N	12/10/2010	

...

## 2.2 Aperçu thématique des avis

<b>Sujets</b>	<b>nombre</b>	<b>numéros</b>
<b>Information</b>	2	4 - 9
<b>Tarifcation</b>	2	2 - 8
<b>Gares</b>	2	5 - 6
<b>Accueil dans les gares</b>	2	3 - 7
<b>Régularité du service</b>	1	1

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

En 2010, le Comité s'est attardé sur:

- l'accueil dans les gares
  - < affiches jaunes (10/04)
  - < sièges sur les quais (10/03)
- la tarification
  - < la taxe diabololo (10/02)
  - < la suppression de la carte à 50% (10/08)
- la demande de réouverture de gares
  - < Petit Enghien – Lettelingen (10/05)
  - < Leers-Nord et Néchin (10/06)
- la régularité du service
  - < service minimum en cas d'interruption du service (10/01)
- l'information
  - < la signalétique dans les gares (10/07)
  - < l'information aux voyageurs (10/09)

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 2010**

...

## **AVIS 10/01**

### **Service minimum**

La grève des trains met les voyageurs dans l'embarras.

Le service minimum est-il la solution ?

Lorsque nous évoquons le droit de grève des travailleurs et le droit des voyageurs, tout le monde s'accorde à dire que les deux droits sont équivalents et respectables. Il faut donc toujours évaluer le pour et le contre en cas de conflit entre les deux droits.

#### **La grève non organisée ou grève dite sauvage**

Les membres du Comité Consultatif rejettent à l'unanimité la grève sauvage.

Cette forme d'abus du droit de grève est également ressentie comme la plus gênante, surtout par les navetteurs qui peuvent se rendre normalement au travail en train le matin, mais pour qui le retour s'avère problématique. Ils ont le sentiment d'être pris en otage.

La note circonstanciée que le délégué de Transcom a remise au Comité et dans laquelle il rejette catégoriquement le service minimum stipule notamment ce qui suit à propos de la grève sauvage :

*« La direction et les syndicats reconnus par le Groupe SNCB ont bel et bien signé un accord destiné à éviter les arrêts de travail, dans lequel une meilleure concertation, des procédures plus strictes en matière de préavis de grève et des conditions plus sévères concernant les arrêts de travail avaient été mises en avant. Ainsi, chaque préavis de grève doit désormais être déposé au moins 10 jours à l'avance et ce, uniquement par les instances nationales des syndicats. »*

Le Comité trouve cette intention louable, mais craint qu'elle ne reste lettre morte si aucune sanction n'est infligée en cas de non-respect.

Le Comité souligne également le rôle d'un dialogue social de qualité afin d'éviter les conflits

Le Comité estime par ailleurs, que l'organisation d'un service minimum est techniquement impossible en cas de grève sauvage.

## **La grève organisée par les syndicats**

Que faut-il entendre par « grève organisée » ?

En cas de conflit, il faut tout d'abord épuiser toutes les autres tentatives permettant de parvenir à un accord. Ensuite, les syndicats déposent un préavis de grève et si aucune solution n'a été trouvée entre-temps, ils procèdent à l'action syndicale.

A cet égard, les avis du comité sont partagés. Deux tendances se distinguent.

D'une part, les partisans du service minimum. Ils invoquent qu'il est incorrect d'affirmer qu'un service minimum est impossible en choisissant comme exemples nos pays voisins. Le délégué d'Unizo souhaite que le Comité s'informe à propos des expériences à l'étranger. Le Comité ne dispose toutefois pas des moyens requis à cet égard. Pour cette raison, le Comité lance un appel aux instances responsables en la matière - les syndicats, le gouvernement, la SNCB - afin qu'elles s'informent correctement sur les pratiques appliquées à l'étranger.

Il pourrait dès lors être possible de trouver un compromis aux fins de respecter tant le droit de grève des travailleurs que le droit des voyageurs.

D'autre part, certains membres s'appuient sur l'observation qu'à l'heure actuelle, ni les syndicats, ni le gouvernement, ni la SNCB ne sont actuellement tentés par le service minimum. Ils rejettent le principe de grève sauvage, mais acceptent la grève organisée par les syndicats, sans prévoir d'organiser un service minimum. Ils estiment que dans ce cas, le droit de grève des travailleurs prime et qu'il doit être intégralement accepté et respecté ; à condition cependant qu'en cas de grève sauvage, les droits des voyageurs soient également prioritaires et qu'ils soient acceptés et respectés.

## **Conclusion générale**

Lors d'une grève sauvage, les droits des voyageurs sont bafoués. Une grève sauvage est donc inadmissible.

En cas de grève organisée par les syndicats, le droit de grève des travailleurs doit être accepté et respecté ; qu'un service minimum soit instauré ou pas.

<p><b>CET AVIS A ETE APPROUVE A L'UNANIMITE EN REUNION PLENIERE DU 30 MARS 2010</b></p>
---

**REPONSE A L'AVIS 10/01**  
du  
**Comité Consultatif des Usagers**  
**"Service minimum"**

Voor de Directie Netwerk van Infrabel zijn wilde acties ontoelaatbaar. Dit standpunt wordt regelmatig en op een duidelijke manier gecommuniceerd aan de Erkende Organisaties.

De Directie Netwerk voert daarom continu dialoog met de Erkende Organisaties om beslissingen en geplande initiatieven toe te lichten. Aldus wordt permanent afgetoetst wat dient bijgestuurd te worden of wat haalbaar is en worden kortsluitingen (wilde acties) vermeden.

Le service minimum est très souvent évoqué et revendiqué par certains. Il faut cependant garder à l'esprit qu'il requiert une standardisation avancée du matériel et des procédures, la mise en service flexible du personnel sur toutes les lignes ainsi que la connaissance de tous les types de matériel. A ce jour, aucune considération n'a encore eu lieu en la matière.

Par ailleurs, en juin 2008, le groupe SNCB a conclu un protocole relatif aux interruptions de travail avec les Organisations Reconnues du personnel. **Ce protocole prévoit notamment la mise en place d'une concertation avant toute action de grève.**

Ci-dessous, vous trouverez un extrait des éléments principaux de ce protocole.

*1. Le préavis de grève*

Une bonne concertation sociale conduit à ce que la grève soit utilisée comme l'arme ultime, après que toutes les autres tentatives de mettre fin au conflit aient échoué. Une bonne concertation sociale doit en outre permettre de limiter au minimum l'impact négatif des conflits sociaux pour la population et d'assurer dans tous les cas l'information de cette dernière d'une façon correcte et à temps. **À cet effet, la direction prendra les mesures adéquates pour donner en temps utile les informations les plus complètes possible aux usagers et clients.**

En cas d'imminence d'un conflit social, un préavis de grève est déposé par écrit.

Au plus tard 36 heures après la notification écrite du préavis, la SNCB Holding organise une rencontre au niveau le plus adéquat compte tenu de la nature du conflit. Toutes les parties concernées par la négociation entreprennent les actions nécessaires pour éviter une interruption de travail et trouver une solution acceptable. Dans le cadre de cette négociation, la mise à exécution du préavis fait l'objet, 48 heures à l'avance au moins, d'une communication écrite obligatoire comportant toute l'information nécessaire quant à la nature et à la forme de l'interruption de travail prévue, ainsi qu'au moment où elle interviendra.

**Une action de grève ne peut présenter un caractère de discontinuité, et les règles de la courtoisie seront respectées de manière à éviter le blocage des voyageurs.**

## *2. Traitement des problèmes locaux*

La ligne hiérarchique doit à tout moment entreprendre les efforts nécessaires pour informer correctement le personnel de ses décisions et des motifs qui l'ont conduite à les prendre. Si un indice de mécontentement local d'un groupe de travailleurs du terrain survient, quelle qu'en soit l'origine, **la structure hiérarchique immédiate du ou des services en cause entreprend de nouer un dialogue adéquat avec les agents concernés et, si opportun, avec leurs représentants afin d'éviter un conflit social.**

En second ressort, les parties intéressées en appellent au besoin à l'intervention du directeur de district compétent. Il met alors immédiatement sur pied une procédure de conciliation en invitant des conseillers techniques. Il s'assure que le directeur général concerné et la direction H-HR sont informés des événements. La direction H-HR lui fournit l'appui nécessaire.

En cas de modification structurelle des prestations de service et compte tenu des délais prévus dans l'accord social, une concertation paritaire sera organisée à temps de sorte que, si elle devait échouer, la procédure normale prévue en cas de préavis de grève puisse être suivie.

### *3. Interruption de travail spontanée*

La direction H-HR peut exceptionnellement admettre, sur proposition de la direction concernée, une interruption de travail spontanée et temporaire pourvu qu'elle réponde simultanément aux conditions suivantes :

- l'interruption de travail résulte de circonstances imprévisibles et imprévues ;
- l'interruption de travail est limitée dans sa durée ;
- l'interruption de travail se réduit aux agents directement concernés du siège de travail considéré ;
- le dialogue avec le personnel concerné n'a pas encore débuté ;
- la sécurité du personnel ou des voyageurs n'est pas compromise.

Ces dispositions s'appliquent uniquement pour autant qu'il n'existe pas de disposition légale ou réglementaire de droit belge ou de droit européen ou international ayant un effet direct au sein du Groupe SNCB qui réglerait cette matière.

Contactpersoon Infrabel: Joelle Menten  
I-CP.111 - Public Affairs  
Tel.: 02/525.20.25

Contactpersoon NMBS: Anne-Sophie Crahay  
B-MO.401 - Bureau Recherche Stratégique  
Tel.: 02/528.34.63

...

## Avis 10/02

### Loi Diabolo - Redevance Diabolo

La **loi Diabolo** entre en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> novembre '09.

Les usagers du train financent la liaison vers l'aéroport.

Nous avons récemment pris connaissance de ces deux nouvelles via la presse.

Ces informations ont été confirmées par les informations recueillies auprès de VN.

Nous ne pouvons bien sûr qu'applaudir l'objectif initial du projet Diabolo, en l'occurrence améliorer sensiblement la desserte ferroviaire de l'aéroport de Zaventem.

Nous nous posons toutefois de grosses questions quant à la procédure de financement de ce projet.

Nous renvoyons à notre avis 08/05 daté du 29/05/2008. La réponse que nous avons reçue de la SNCB à cet avis ne nous donne pas satisfaction.

Nous continuons à nous interroger concernant les procédures suivantes:

- Pourquoi doit-on déjà payer à partir du 01/11/2009 pour un service qui ne pourra être fourni qu'en 2012, si tout va bien?
- Ce supplément s'applique à tous les voyageurs au départ ou à destination de la gare de Bruxelles-National-Aéroport, à l'exception des détenteurs d'une carte train domicile-travail! Pourquoi les voyageurs titulaires d'un pass (par ex. les jeunes exerçant un job d'étudiant ou les travailleurs à statut précaire...) doivent-ils payer ce supplément?
- Les personnes qui voyagent en groupe ou les familles ne vont-elles pas à nouveau opter pour la voiture plutôt que de devoir acquitter ce supplément pour chaque billet individuel? Cela irait totalement à l'encontre de l'objectif fixé: trouver une solution aux problèmes de trafic et de parking.

- Ce supplément rend le train injustement onéreux pour les courtes distances étant donné qu'il est appliqué invariablement.
- On propose à présent une redevance de €2,05, valable jusqu'au 31/12/2009. Qu'en sera-t'il à l'avenir? Il semble que l'on passera rapidement au tarif initial annoncé de "€ 3,80", entre-temps indexé à €4,10.  
Pour le voyageur sur courtes distances, ce supplément implique en effet une forte augmentation des prix.  
Se pourrait-il que la redevance Diabolo crée un précédent pour d'autres montages financiers PPP?
- Depuis le 01/11/2009, les voyageurs qui empruntaient déjà la courbe de Nossegem depuis un certain temps pour se rendre à l'aéroport, doivent subitement payer la redevance diabolo. Alors que cette liaison a été réalisée avec les moyens habituels et qu'aucun montage PPP n'a été mis sur pied à cet effet!  
Cette liaison offre une valeur ajoutée pour l'ensemble du réseau de transport, non seulement le rail mais aussi le réseau routier.

Pour tous les motifs précités, ne serait-il pas plus sensé et plus équitable, même si ce supplément est nécessaire à la réalisation du projet, de la facturer directement sous la forme d'une majoration de la taxe aéroport ou du prix du billet d'avion? L'instauration de la redevance diabolo vise en effet à rendre l'aéroport plus accessible! Dans ce cas, on pourrait même encourager les personnes qui viennent en voiture à utiliser les transports publics étant donné qu'elles participent involontairement au financement du projet Diabolo.

**CET AVIS A ETE APPROUVE A L'UNANIMITE  
EN REUNION PLENIERE DU 30 MARS 2010**

**REPONSE A L'AVIS 10/02**  
du  
**Comité Consultatif des Usagers**  
**"Loi Diabolo – Redevance Diabolo"**

De realisatie van de ontsluiting per spoor van de Nationale Luchthaven door de aanleg van een ondergrondse spoorverbinding tussen de Lijn 36 Brussel-Leuven en de nieuwe lijn 25N in de middenberm van de autosnelweg E19, wordt verwezenlijkt via een Publiek-Private Samenwerking.

De principes van deze PPS werden vastgelegd in 2004 door de toenmalige regering.

Le Rapport sur le projet de loi fait au nom de la Commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques (DOC 51.3055/004 du 17 avril 2007) met, notamment, en évidence :

- l'importance capitale des investissements prévus pour la compétitivité de l'aéroport par rapport à ses concurrents les plus proches ;
- la croissance spectaculaire de l'aéroport ;
- la nécessité de rétribuer les risques pris par le secteur privé dans le cadre du partenariat public-privé ;
- le fait que la Diabolo bénéficie à l'ensemble du réseau ferroviaire ;
- le fait que l'infrastructure redeviendra propriété d'Infrabel après 35 ans ;
- la possibilité d'exclure certaines catégories de voyageurs d'acquitter un supplément.

De aanbesteding van de bouw en de financiering werd gefinaliseerd in een financiële en contractuele closing op 28 september 2007.

Als inkomstenbronnen voor de aflossing en de intrestlast van het geïnvesteerde kapitaal en de vergoeding van het risicokapitaal, werden voorzien:

- een jaarlijkse vaste (indexeerbare) bijdrage van Infrabel van 9 miljoen euro;
- een bijdrage van 0,5 % op de omzet binnenlands reizigersvervoer van de spoorwegoperator(en);
- een vaste bijdrage (supplement op de vervoersprijs) vanwege de gebruikers

De bijdrage van de reizigers is een sleutelement om deze belangrijke investering prioritair te kunnen afwerken. Het project zal een enorme verbetering zijn voor de vele reizigers van en naar de Nationale Luchthaven vanuit verschillende steden.

De diverse inkomstenbronnen lagen aan de basis van het financieel plan van de investeerders en werden bij Wet van 30 april 2007 bekrachtigd.

De prijs ten laste van de reiziger is het resultaat van de vergelijking van de biedingen van de verschillende kandidaten tijdens de aanbestedingsprocedure van deze PPS. De kandidaat met de laagste prijs per reiziger werd weerhouden.

Deze prijs is het element dat het ingewikkelde financieel model sluitend maakt over de ganse periode van de bouw en de exploitatie tot 2047. De investeerder draagt het volle risico van de evolutie van de vraag gedurende deze periode.

De vaststelling van een forfaitair bedrag van toepassing op een vooraf geschat aantal reizigers was de enige mogelijkheid voor de investeerder om een evenwichtig financieel model op te stellen. Dit criterium was tevens efficiënt om de diverse biedingen te vergelijken.

Les aspects relevés tombent sous la loi Diabolo du 30 avril 2007. La SNCB est tenue d'appliquer cette loi.

De diabolotoeslag moest reeds vanaf 1 november 2009 betaald worden volgens diabolowet:

*"De passagiersvergoeding wordt geïnd en ontvangen vanaf de eerste dag van de maand volgend op de tweede verjaardag van de aanvangsdatum van de werker".*

Voor wat betreft de reizigers die gratis reizen volgens bijlage 12 van het Beheerscontract moet NMBS een passagiersvergoeding betalen aan Northern Diabolo NV, maar NMBS wordt hiervoor gecompenseerd door de Staat.

Contactpersoon Infrabel: Joelle Menten  
I-CP.111 - Public Affairs  
Tel.: 02/525.20.25

Contactpersoon NMBS: Anne-Sophie Crahay  
B-MO.401 - Bureau Recherche Stratégique  
Tel.: 02/528.34.63

## **AVIS 10/03**

### **Sièges sur les quais**

La qualité d'accueil des voyageurs commence à l'arrivée en gare et sur les quais. Beaucoup de gares ont 2 ou 3 quais, parfois plus. Généralement des sièges sont installés sur le quai 1 mais non sur les quais 2 ou 3 ou suivants. La gare d'Ath avec ses 3 quais en est un exemple. Or, il existe, dans un atelier, des sièges attendant une destination.

La gare de Bruxelles Central a reçu une remise à neuf appréciable. Sur chaque quai on rencontre 17 colonnes importantes (plus de 3,50 ms de circonférence) soutenant la voûte.

- 3 colonnes sont équipées de panneaux publicitaires
- 3 colonnes ont leur base entourée d'un banc en dur
- 11 colonnes sont lisses.

Il serait utile d'équiper plusieurs colonnes de sièges en dur ; la technique d'aujourd'hui permet de si belles choses utiles. Cette réalisation serait une fameuse amélioration de l'accueil des voyageurs dans cette gare. Un regret unanime est la disparition de bancs sur les quais lors de leur rafraîchissement.

La presse de ces derniers temps nous apprend, avec photos à l'appui, l'installation de bancs circulaires en dur autour des colonnes à Liège Guillemins. C'est parfait.

De plus, il serait heureux de voir l'installation de sièges dans tous les abris sur les quais. Pour contrer l'argument de manque de place, pourquoi ne pas installer de sièges pliants ou des mini sièges (modèle des TEC) ? Voir la gare de Lens.

Dans tous les cas, les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées, les femmes enceintes, etc sont toujours heureuses de la présence de sièges sur les quais et dans les abris.

**CET AVIS A ETE APPROUVE A L'UNANIMITE  
EN REUNION PLENIERE DU 30 MARS 2010**

...

**REPONSE A L'AVIS 10/03**  
**DU**  
**COMITE CONSULTATIF DES USAGERS**  
**"SIEGES SUR LES QUAIS"**

**Bruxelles-Central**

Actuellement, 24 places assises sont disponibles par quai.

Pour des raisons d'encombrement, vu le grand nombre de voyageurs présents sur les quais, il n'est pas prévu d'augmenter le nombre de places assises au niveau des quais.

Au niveau de l'entresol se trouve une salle d'attente pourvue de sièges.

**Ath**

Revalor 2009 prévoit des sièges intégrés dans les abris de quais comme il en existe dans des abris bus. Cela peut être prévu lors de la pose de nouveaux abris car ajouter des sièges dans des abris existants conduirait à réduire trop fortement la capacité des abris alors que le nombre de voyageurs est très important.

A moyen terme les quais seront complètement modernisés (rehaussement des quais, abris, ascenseurs, ...), ce qui augmentera le confort pour les voyageurs. La réalisation des travaux dépendra des moyens humains et financiers.

Personne de contact Infrabel: Joelle Menten  
I-CP.111 - Public Affairs  
Tél. : 02/525.20.25

## REACTION A LA REPONSE A L'AVIS 10/03

*Cet entresol est utile pour les voyageurs arrivant trop tôt à la gare.*

### **SIEGES SUR LES QUAIS.**

#### **BRUXELLES CENTRAL.**

Une ou deux colonnes supplémentaires pourvus d'un banc circulaire ne poseraient pas de problèmes. D'autre part, un voyageur (particulièrement âgé ou à mobilité réduite) n'a pas le loisir de retourner dans l'entresol lorsque, sur son quai, on annonce un retard peu important.

#### **ATH**

La gare d'Ath était prise comme exemple. Nombre de gares ayant 2 ou 3 quais ont ces quais dépourvus de sièges pénalisant les voyageurs à mobilité réduite ou âgés. Un ou deux sièges multiples même à l'air libre seraient utiles.

Le CCU prend acte de ce que les nouveaux abris comporteraient des sièges. Quant aux anciens abris, un kit de sièges (modèle TEC) serait très utile. La majorité de ces abris en contiennent à la satisfaction des voyageurs. Pourquoi ne pas généraliser ?

Nous notons que vous citez « Revalor 2009 » ; nous désirerions être tenu au courant des dispositions de ce document, mieux en disposer d'un exemplaire.

## **AVIS 10/04**

### **Affiches jaunes**

Avant le 14 juin 2009, les affiches jaunes reprenant dans les gares et points d'arrêts les heures de départ, les destinations et les voies de départ des trains, avaient, en leur centre, un large bandeau orangé indiquant : « du lundi au vendredi ou week-ends et jours fériés »

A partir du 14 juin 2009, ce bandeau est supprimé et la mention du jour de validité des horaires figure sur le bord supérieur de l'affiche en caractères d'environ 15 mm sur fond bleu pour la semaine et rouge pour les week-ends.

Les couleurs de ce bord prêtent à confusion ; les armoires renfermant ces affiches sont surmontés d'un panneau renseignant, en rouge, la mention « lundi à vendredi » alors que l'affiche a son bord bleu ; le panneau renseigne, en bleu, la mention « week-end » alors que la mention de l'affiche est en rouge ; grave discordance.

De plus, la mention du jour de circulation des trains est très peu lisible ; il s'indiquerait d'en revenir au bandeau central ou imprimer la mention de la journée de circulation en continu tout le tour de l'affiche. Si la couleur en haut de l'affiche devait être maintenue, elle devrait être en concordance avec la couleur du panneau d'affichage.

Tant de voyageurs se trompent et sont perturbés.

Il faut reconnaître que l'impression des affiches est sérieusement améliorée et la lecture en est d'autant agréable.

Toutefois les affiches devraient être placées aussi près que possible de la vitre de protection de façon à en faciliter la lecture par les malvoyants.

Dans les points d'arrêt non gardés, les affiches présentent une moins bonne visibilité en raison de leur taille. Certains caractères dépassent à peine le millimètre alors que les informations sont importantes (périodes de circulation par exemple).

A noter que sur ces affiches ne figurent pas le numéro de téléphone où un voyageur peut obtenir une information.

**CET AVIS A ETE APPROUVE A L'UNANIMITE  
EN REUNION PLENIERE DU 15 JUIN 2010**

...

## **AVIS 10/05**

### **Réouverture du point d'arrêt de Petit Enghien**

Le problème de parking est crucial à Enghien. ; la population s'accroît dans la périphérie.. Lorsque les parkings des environs de la gare sont remplis, les navetteurs sont obligés de se parquer assez loin de la gare, la ville étant en zone bleue.

D'autre part, un point d'arrêt existait à Petit Enghien ; s'y embarquaient plus de cent voyageurs lors de sa fermeture en 1984. Une cour aux marchandises y existe toujours mais s'y trouvent les débris de boxes d'un commerçant en charbon.

La réouverture de ce PA pour le RER serait bénéfique pour les navetteurs de l'est d'Enghien, de Petit Enghien, de Coquianne et pour ceux n'ayant pas trouvé place à Enghien d'autant qu'il y aurait possibilité d'aménagement d'un parking sur l'ancienne cour.

Le RER assurera tous les arrêts entre Edingen et Geraardsbergen soient Viane, Galmaarden, Tollembeek et Herne tandis qu'entre Halle et Edingen, les anciens arrêts de Petit-Enghien, Bierghes et Saintes ne le seraient pas.

Cette proposition est à examiner pour une exploitation optimale du tronçon Bruxelles-Midi - Geraardsbergen via Edingen.

**CET AVIS A ETE APPROUVE A L'UNANIMITE  
EN REUNION PLENIERE DU 15 JUIN 2010**

...

## **AVIS 10/06**

### **Réouverture des points d'arrêt de Leers-Nord et Néchin**

La ville de Tournai est confrontée à un sérieux problème en matière de parkings pour les navetteurs. Le plan de stationnement et de mobilité mis en place le 1er mai dernier sous le patronage de l'Echevin de la mobilité de la ville de Tournai n'a nullement amélioré le sort des navetteurs, loin de là.

Il y a très peu d'emplacements de parking aux abords de la gare de Herseaux.

A Mouscron, la situation est identique à celle de Tournai (saturation). Certains navetteurs doivent se garer très loin.

De plus, Herseaux et Mouscron n'ont plus la possibilité d'aménager des parkings supplémentaires à moins de 1 000 m.

Quelque 180 et 110 voyageurs embarquaient respectivement dans les anciennes gares de Leers-Nord et de Néchin au moment de leur fermeture (Leers en 1981 et Néchin en 1984). Le nombre de voyageurs transportés avait fortement diminué au fur et à mesure qu'une multitude de trains ont cessé de desservir les points d'arrêt. Le petit nombre de trains restants ne satisfaisait plus ni les travailleurs ni les étudiants. Il serait raisonnable d'envisager la réouverture de ces deux points d'arrêt. Néchin attirerait les habitants de Néchin, Estaimbourg, Bailleul, voire Toufflers et Templeuve. Le point d'arrêt de Leers Nord, qui est idéalement situé au centre d'Estaimbourg, attirerait les habitants de Leers-Nord, Estaimpuis, Evregnies, St-Léger, voire Leers-France.

La réouverture de ces points d'arrêt constituerait un point positif pour la mobilité; en effet, plus de 900 jeunes se rendent à l'école à Mouscron et à Tournai; la population active se déplace vers Bruxelles, Mons, Charleroi et Mouscron, ce qui engendre des problèmes de stationnement. Sans oublier les seniors; les pensionnés pourraient également profiter de l'utilisation du train.

La desserte de ces points d'arrêt serait facilitée par la nouvelle relation (depuis décembre 2009) offerte par l'IRd entre Ath et Courtrai.

Enfin, il est un fait que la région de Courtrai génère des emplois, ce qui n'est pas le cas du Tournaisis. Et qu'y a-t-il de plus simple que le train pour y aller ?

**CET AVIS A ETE APPROUVE A L'UNANIMITE  
EN REUNION PLENIERE DU 15 JUIN 2010**

...

## **AVIS 10/07**

### **La signalétique sur les quais de gare**

La mission principale du CCU est de produire des avis, traduisant les aspirations et les exigences de la clientèle-voyageurs. Un des soucis majeurs de ces voyageurs est de disposer dans les gares d'une information correcte et complète. Des moyens audiovisuels adéquats doivent être employés.

Nous pouvons constater que dans ce domaine la SNCB a déjà déployé des efforts considérables.

Les afficheurs de quai à 3 lignes et surtout les afficheurs à 5 lignes sont très appréciés par les voyageurs.

Depuis quelque temps les voyageurs ont été agréablement surpris par le fait qu'à l'approche de certaines gares l'accompagnateur annonçait les correspondances possibles; heure de départ, le quai etc.

Nous pouvons aussi constater une amélioration de l'acoustique à Bruxelles Central.

En général les informations dans les gares sont d'un caractère audiovisuel. Certes nous devons tenir compte des sourds et des aveugles, mais le problème ne concerne pas seulement les handicapés. Dans certaines gares l'acoustique sur les quais est déplorable, en plus le passage d'un train rend l'information sonore totalement inopérante. Cette dernière difficulté pourrait être partiellement levée si l'information était systématiquement répétée.

Dans le cas précis d'un changement de voie le voyageur ne comprend pas toujours le message. Une information visuelle complémentaire est donc indispensable.

Autrefois cette information était disponible sur les écrans Rail Time départs; d'ailleurs, le changement y était visualisé par le numéro du quai sur un carré de fond blanc ou jaune. Nous déplorons la disparition de ces écrans sur les quais. Pour gouverner, la DB installe actuellement des écrans dont la lisibilité est bonne, même en extérieur.

Dans certaines gares les changements de voie ne sont pas simples. Prenons l'exemple à Antwerpen-Centraal où un changement de la voie 23 à la voie 6 constitue quand même un problème de temps de parcours. Heureusement là les écrans Railtime départs peuvent l'avertir à temps même si l'annonce sonore a échoué pour les raisons citées plus haut.

Une attention particulière doit être portée sur la sélection et la formation des agents qui doivent se servir d'un micro. En effet certaines voix sont difficilement compréhensibles.

Les voix féminines étant généralement moins riches en fréquences graves doivent être préférées

On notera que la SNCF n'utilise sur tout son réseau qu'une seule speakerine (Simone). Les annonces sont reconstituées par un serveur, à partir de bribes préenregistrées par Simone. Pour éviter les phénomènes de résonance, les circuits d'amplification doivent être adaptés au local **et** au spectre sonore du speaker. A chaque changement d'opérateur, une correction devrait être apportée, ce qui serait fastidieux. C'est un avantage décisif du couple Simone-serveur: il permet un réglage idéal définitif.

Conclusion :

Sur les quais des gares importantes, l'information par les afficheurs de quais à 3 et 5 lignes et par voie sonore ne suffisent pas, comme nous venons de le démontrer. **Les voyageurs doivent pouvoir consulter les écrans Rail Time départs, en cas de correspondance et en cas de changement de voie.**

**CET AVIS A ETE APPROUVE A L'UNANIMITE  
EN REUNION PLENIERE DU 15 JUIN 2010**

## **AVIS 10/08**

### **Carte de réduction de 50%**

La SNCB a supprimé en 2009 la carte de réduction 50% en raison de son manque de succès. Cette carte ne faisait l'objet d'aucune publicité.

Le CCU demande le rétablissement de cette carte ou d'une carte équivalente.

En effet la clientèle potentielle âgée de 26 à 64 ans et effectuant des trajets sur des itinéraires variés n'a pratiquement droit à aucun type de réduction (à l'exception des familles nombreuses).

La formule Railpass ne présente en effet d'intérêt que sur les distances importantes.

Cette situation prive le chemin de fer d'une clientèle non négligeable qui a recours à la voiture individuelle pour des raisons financières évidentes.

Ce type de carte est proposée par beaucoup de réseaux. A titre d'exemple

- CFF (Chemin de fer suisse):

La carte demi tarif est valable sur les lignes des CFF, sur la plupart des entreprises ferroviaires privées et sur les cars postaux. Elle donne droit à un prix réduit dans les transports publics comme le tram ou le bus dans la plupart des villes et agglomérations.

Le prix de cette carte en 2ème classe est le suivant :

- 1 an = CHF 150      € 105
- 2 ans = CHF 250      € 175
- 3 ans = CHF 350      € 245

- DB:

La Bahncard 50 permet de voyager sur tous les trains de la DB avec une réduction de 50%. Son prix est de 230€. Cette carte existe à des tarifs différents pour les étudiants, les enfants en dessous de 15 ans et les seniors. La carte existe également en formule Bahncard 25 et Bahncard 100 donnant droit à respectivement 25 et 100% de réduction.

- SNCF:

La carte Escapades donne droit à 50% de réduction sur les trains TGV et grandes lignes et en dehors des heures de pointe sur les trains régionaux. Toutefois sur certains trains TGV, le nombre de places accessibles à ce niveau de réduction est limité. Une réduction de 25% est dans ce cas garantie.

Le prix de la carte est de 85€.

Ces quelques exemples montrent que ce type de carte de réduction est largement répandu. Il faut constater que ces cartes font l'objet d'une grande publicité de la part des réseaux tant à l'intérieur du pays qu'à l'international.

Le CCU demande à la SNCB de réintroduire ce type de carte et d'en faire la promotion adéquate. Une carte basée sur le modèle suisse comprenant des réductions de 50% et valable sur la STIB, le TEC et de LIJN serait particulièrement attrayante.

**CET AVIS A ETE APPROUVE A L'UNANIMITE  
EN REUNION PLENIERE DU 15 JUIN 2010**

## AVIS 10/09

### L'indicateur

Chaque année les chemins de fer néerlandais (NS=Nederlandse Spoorwegen) éditent un indicateur. Les tirages ont évolué ces dernières années comme indiqués dans le tableau suivant :

- 2007                    110.000
- 2008                    90.000
- 2009                    70.000
- 2010                    70.000

A remarquer que le tirage de 2010 c'est maintenu au niveau de 2009. Nous pouvons en conclure que la plupart des exemplaires 2009 ont trouvé acheteur

En plus nous pouvons signaler que :

- Bien avant l'entrée en vigueur des nouveaux horaires l'indicateur est disponible et affiché aux guichets de la NS
- L'indicateur coûte 5,50 € et 3,75 € pour les détenteurs de la « voordeelurenkaart » (carte avantages aux heures creuses)
- Aux environs des gares l'indicateur est aussi en vente chez des marchands de journaux et autres magasins

Notre question :

**Pourquoi la SNCB ne réussit elle pas à vendre 15.000 exemplaires de notre indicateur ( dernier tirage nous communiqué)?**

Nous y ajoutons les remarques suivantes :

- Toute forme de publicité concernant l'indicateur est absente aux guichets SNCB
- Quand un voyageur demande l'indicateur le préposé au guichet se met à la recherche de l'objet dans les armoires du local. Cela prend du temps
- L'indicateur coûte 10 €

A plusieurs reprises la question citée plus haut à été posée à des responsables de la SNCB. Nous n'avons jamais obtenu une réponse.

**CET AVIS A ETE APPROUVE A L'UNANIMITE  
EN REUNION PLENIERE DU 12 OCTOBRE 2010**

...

## **2.4 Suivi des avis**

### **1. Réponses aux avis**

Pour les 9 avis émis en 2010, 3 réponses nous ont été fournies dans un délai compatible avec les données de l'article 35 du contrat de gestion (CdG): réponses aux avis 10/01, 10/02, 10/03.

Le comité reste toujours en attente d'une réponse pour les 6 avis ultérieurs (10/04 à 10/09). Ces avis ont toutefois été transmis au groupe SNCB dans le courant d'octobre et novembre 2010.

### **2. Contenu des réponses**

Les trois réponses aux avis ne nous donnent pas satisfaction et ne nous récompensent pas de l'effort fourni.

### **3. Suivi des avis**

Les réponses aux trois avis contestant nos arguments pourtant judicieux, il est déplorable qu'aucune suite ne sera donnée. A la clôture de ce rapport, nous constatons toutefois, avec satisfaction, que certaines demandes formulées dans l'avis 10/07 ont été rencontrées sur le terrain.

### **4. Impact des avis**

A notre connaissance, sauf pour certains points de l'avis 10/07, aucune décision ni mesure concrète même mises en perspective par le groupe SNCB n'ont été prises en 2010.

### **5. Considérations.**

Il est regrettable de constater le peu de considération émis par le groupe SNCB, dans certains cas, à l'égard du travail de bénévoles ayant à cœur de remplir leur mission leur dévolue par la loi et dans l'intérêt des voyageurs.

...

# 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 Erquelinnes-Jeumont
02/05	Compartiments fumeurs dans les trains
02/06	Adaptation horaires au 15 décembre 2002 (Lignes 15A - 66 – 132 - 162)
02/07	Accueil sur les quais des gares et points d'arrêts
02/08	Guichets de gare et de poste
02/09	Desserte de Hourpes le week-end
02/10	Réouverture de gares
02/11	Horaires pendant la période de fin d'année
02/12	Future desserte de la ligne 132 entre Charleroi et Walcourt
02/13	Tarifs transfrontaliers vers les gares voisines
02/14	Desserte du week-end Brugge-Zeebrugge
02/15	Réaction à la réponse de la SNCB à l'avis 02/04
02/16	Mémorandum
02/17	Le future matériel RER
02/18	Desserte de la ligne 43 Liège-Rivage-Jemelle
02/19	Desserte de la ligne 15a Hasselt-Beringen-Mol
02/20	Service ferroviaires Belgique-Allemagne
02/21	L'avenir du service ferroviaire pour voyageurs
02/22	Réouverture de la gare de Ligne – un exemple à suivre
02/23	Desserte de la ligne 52 Antwerpen-Boom-Puurs
	<b>2003</b>
03/01	Service des trains en fin d'année
03/02	Mémorandum
03/03	Réouverture de la gare de Evergem (ligne 58)
03/04	Annnonce 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

	<b>2004</b>
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	Onthaal op de perrons van het station 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	Onthaal op de perrons van het station Antwerpen Noorderdokken
04/35	Accueil sur les quais en gare de Meiser
04/36	Onthaal op de perrons van het station Linkebeek
04/37	Onthaal op de perrons van het station 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	Onthaal op de perrons van het station 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 "dienstregelingen" bij vertrek uit Dendermonde
05/08	Quelle est la place du CCU suite à la nouvelle structure du groupe SNCB?
05/09	Onthaal op de perrons van het station 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	Onthaal op de perrons van het station Buizingen
05/22	Accueil sur le quai en gare de Lodelinsart
05/23	Onthaal op de perrons van het station 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	Onthaal op het perron van het station 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	Onthaal op de perrons van het station 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	Onthaal op het perron van het station 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	Onthaal op de perrons van het station 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	Onthaal op de perrons van het station Bissegem
06/08	Accueil sur les quais en gare de Habay
06/09	Les nouvelles brochures horaires au départ d'une gare
06/10	Spoorontsluiting Turnhout
06/11	La KeyCard – un pass pour les courtes distances
06/12	Panneaux nominatifs des gares sur les quais
06/13	Onthaal op de perrons van het station 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	Onthaal op de perrons van Diegem tot 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	Onthaal op de perrons van het station 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	Onthaal op de perrons van het station 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	Onthaal op het perron van het station 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	Onthaal op de perrons van het station 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 ?

## 2008

08/01	Se mettre dans la peau des voyageurs
08/02	Plus qu'une seule gare par commune
08/03	Comment passer d'un quai à l'autre en toute sécurité?
08/04	Bâtiments de gare délaissés – accueil des voyageurs
08/05	Is de Diabolotaks gerechtvaardigd?
08/06	Trains 'vides'? La question des trains sous-occupés
08/07	Les navetteurs de Vielsalm à Luxembourg

## 2009

Pas d'avis – Restructuration du bureau

## 2010

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

## 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 Slechtzienden 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
E. Balcaen	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. Vanderpe	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	E.L. Bertrand	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
<a href="#">M. Van Aken</a>	FOD BZ&BH&OS	<a href="#">K. Borrenbergen</a>	FOD Volksgezondheid

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

nom	Organisation	nom	organisation
<a href="#">JM Reniers</a>	AVCBruelles	<a href="#">E. Caelen</a>	AVCBruelles

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

nom	Organisation	nom	organisation
<a href="#">T. De Schutter</a>	UVCWallonie	<a href="#">A. Ponchaut</a>	UVCWallonie

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

nom	Organisation	nom	organisation
<a href="#">K. Brouwers</a>	VVSG		VVSG

- **1 membre représentatif des organisations environnementales**

nom	Organisation	nom	organisation
<a href="#">F. Dumont</a>	KOMIMO vzw	<a href="#">V. Paternostre</a>	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.

\*\*\*

#### La collaboratrice :

Christine HOORELBEKE

travaille à mi-temps dans les **locaux** du Comité, 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 :

James PISTRAL, vice-président, président intérimaire ( <a href="mailto:ccu.jamespistral@skynet.be">ccu.jamespistral@skynet.be</a> )
Ann ISEBAERT, vice-président-adjoint ( <a href="mailto:annisebaert@hotmail.com">annisebaert@hotmail.com</a> )
Francis VERHEES, vice-président-adjoint ( <a href="mailto:f.verhees@skynet.be">f.verhees@skynet.be</a> )
Pierre HAVELANGE, candidat président ( <a href="mailto:pierre.havelange@skynet.be">pierre.havelange@skynet.be</a> )