

# Table des Matières

<b>Avant-propos</b>	<b>3</b>
---------------------	----------

## **Partie 1 : LE RAPPORT D'ACTIVITES 2007**

1.1	Fonctionnement du Comité	7
1.2	Composition du Comité	11
1.3	Les activités du Comité	13
1.4	Les réunions plénières	15

## **Partie 2 : LES AVIS EN 2007**

2.1	Liste des avis et des recommandations	19
2.2	Aperçu thématique des avis	21
2.3	Synthèse des avis	23
2.4	Les recommandations	85
2.5	Suivi des avis	95

## **Annexes**

1	Liste des avis émis depuis 1996	99
2	Liste des membres du Comité	107
3	Contact avec le Comité	111

...

## Avant-propos

Bruxelles, le 18 mars 2008.

Après le 10<sup>e</sup> anniversaire et les espoirs forgés pour l'année 2006, le crû de 2007 fut loin d'être heureux pour le Comité : le manque de temps récurrent et le départ de notre collaborateur eurent raison de certains projets et bonnes intentions. Heureusement, l'arrière-saison salua l'arrivée de son successeur, ce qui améliore nos perspectives pour 2008.

Tout cela ne nous a pas empêché d'émettre (à nouveau) 30 avis sur des sujets très divers, mais toujours en partant du point de vue des usagers des services ferroviaires. Comme les années précédentes, beaucoup d'attention a été consacré à l'accueil dans les petites gares. Maintenant que nous avons nos 50 gares (dans autant d'avis) nous nous sommes attelés à la deuxième manche, pour un *update* de ces avis et de leur suivi éventuel. Même s'il est encore un peu tôt pour en tirer des conclusions définitives, les résultats sont décevants. Mais cela doit-il étonner ?

Il en est d'ailleurs de même pour nos autres avis et nos soucis : c'est en vain que nous tentons de déceler un signe d'intérêt d'au moins une des trois sociétés ferroviaires. On pourrait rétorquer qu'ils ont d'autres chats à fouetter : la ponctualité, la ponctualité et encore une fois la ponctualité. Jusqu'à présent il ne semble pas que l'on ait trouvé une issue, et donc on part à la recherche de « coupables », de préférence en-dehors de l'entreprise : pourquoi pas les voyageurs ? Mais si ! Il semblerait qu'ils ne se pressent pas assez pour embarquer. Mais lorsque l'on examine quelle en est la raison profonde, cela nous ramène... à l'entreprise ferroviaire elle-même. Faire porter le chapeau à autrui est une chose, résoudre les problèmes en est une autre. Notre expérience et notre analyse de la situation sur les quais dans de nombreuses gares nous permettent aujourd'hui de formuler plusieurs propositions concrètes. D'accord, tout cela ne résoudra pas le problème complexe des retards, mais puisque toute idée constructive est la bienvenue, le Comité est convaincu qu'il aura ainsi apporté sa quote-part pour mieux cerner la question de la régularité.

Bien curieux de voir si tel est aussi l'avis de l'entreprise ferroviaire... Car, finalement, nous poursuivons le même but : un meilleur service et un accueil plus convivial pour les usagers, même si l'approche n'est pas la même. Il y a bien-sûr celle de l'entreprise, qui voit les choses en grand, effectue des analyses globales et bien souvent exprime ses résultats en pourcentages tout aussi globaux – que l'on songe à la ponctualité...

Le Comité, par la force des choses, analyse les problèmes de manière plus spécifique et à petite échelle. L'étude de l'accueil dans les petites gares en est un bel exemple. La philosophie de base est claire : *le Comité veut se mettre dans la peau des usagers*. Car ce n'est pas avec une grande enquête ou des sondages périodiques que l'on parviendra à mesurer la satisfaction de *toutes* les catégories d'usagers. Rien ne vaut les visites sur place et une étude sur le terrain pour encore mieux cerner les problèmes et les dysfonctions éventuelles : dans les gares, sur les quais et dans les trains. Ainsi, le Comité travaille sur un double front : par le biais de ses membres il fait appel à l'expérience des usagers, et entre-temps il va sur place pour faire les constats nécessaires, analyser la situation et en tirer les conclusions qui s'imposent.

Trop anecdotique, tout cela ? Pas assez pertinent ? Allons donc. Chaque approche a ses propres méthodes. Si l'on se conforme à leurs règles spécifiques, elles peuvent parfaitement se compléter et se renforcer. A l'honneur et à la gloire de l'entreprise ferroviaire ET pour une meilleure satisfaction de sa clientèle. Car il n'est peut-être pas encore midi moins cinq, mais nous ne devons pas nous leurrer non plus.

Depuis le début du siècle, l'entreprise ferroviaire a vu le nombre de voyageurs augmenter d'un quart. Bravo. Nous en sommes tout aussi heureux. Et on n'en restera pas là : l'ambition est d'encore y ajouter un quart supplémentaire. Mais nous ne pouvons pas non plus faire semblant de ne pas le voir : il y a beaucoup de mécontentement, surtout chez les navetteurs, la clientèle la plus fidèle, et cela risque de s'amplifier. Car s'il est vrai que de réels efforts sont fournis au niveau de la quantité (le nombre de trains), où en est la qualité ? OK, il est un fait que les nouveaux trains sont beaucoup plus confortables que le matériel des années 60, usé jusqu'à la corde. Mais à quoi bon tout cela, si les gens sont serrés comme des sardines, à la Japonaise, dans des rames trop souvent raccourcies ? Et qu'en est-il de la ponctualité ? Des correspondances ratées ? Du confort d'attente sur un quai désolé, dans des abris dégoulinants, en plein courant d'air, sans sièges et sans information compréhensible sur un train qui ne vient pas ? C'est ça aussi, la qualité. Mais il faut vouloir le reconnaître...

Philippe Janssens  
Président

# Partie 1

---

# Le Rapport d'Activités 2007

...

## **1.1 Fonctionnement du Comité**

### **1. Mission de base du Comité**

Le Comité Consultatif des Usagers émet des avis sur toute question relative aux services fournis par l'entreprise publique. Ceci constitue la mission officielle du Comité, comme décrite dans la loi du 21 mars 1991.

Le Comité a donc une mission officielle. Il représente les forces vives de la nation, défend l'intérêt général des usagers et est indépendant du groupe SNCB.

Le Comité n'est pas une doublure du service de Médiation : ce dernier traite des problèmes individuels des usagers, alors que le Comité tente de trouver un commun diviseur des différents problèmes pour pouvoir en faire la synthèse, tout en évitant de trop vouloir généraliser. Le Comité des Usagers peut être considéré comme une sorte de Conseil de sages, constitué de personnes engagées et expérimentées, disposant d'une solide connaissance des questions de transport public ferroviaire.

### **2. Les limites du Comité**

Le Comité est géré par un Bureau de bénévoles, chacun ayant ses diverses activités et obligations, à titre privé ou professionnel. Venant des quatre points cardinaux, ils se réunissent à Bruxelles une fois par semaine en moyenne. Les membres du Bureau (et du Comité) ne sont donc pas des "9 to 5-workers" disponibles à longueur de journée, 5 jours de suite.

Tout le travail de préparation des avis est effectué en fonction du temps disponible, le plus souvent à domicile, bien des fois aux dépens de la vie de famille ou d'autres occupations. Il y a une collaboratrice à temps partiel qui effectue surtout du travail d'appoint pour le Bureau et le Comité.

### **3. Les avis – genèse et buts**

Un avis peut être émis à la demande de la SNCB ou du ministre compétent. Cette demande ne peut être honorée que si le Comité dispose de suffisamment d'informations, mais aussi d'assez de temps (en fonction du dossier), compte tenu de ses limites.

Le Comité peut évidemment émettre des avis de son propre chef. Il décide de manière autonome du sujet et de l'opportunité de ses avis. Ceux-ci traitent le plus souvent de questions très concrètes, par ex. une formule tarifaire, une gare ou une publication d'horaires. Le Comité n'émet pas d'avis sur les grands projets, les grandes gares et les questions d'ordre très général pour lesquelles il ne dispose pas de moyens suffisants.

Chaque avis est rédigé du point de vue des usagers, dans le but de contribuer de manière constructive à l'amélioration des services offerts par le groupe SNCB, de signaler des problèmes d'ordre général et ponctuels, et de proposer des solutions réalisables, toujours dans l'intérêt des usagers.

De fait, le groupe SNCB et le Comité des Usagers poursuivent le même but. On est donc en droit d'attendre du groupe qu'il appréciera les propositions du Comité à leur juste valeur et de manière objective, et qu'il recherchera des solutions sérieuses pour les problèmes signalés.

### **4. Faisabilité des avis**

Le Comité a acquis une solide expérience des services ferroviaires et de leur exploitation. Fort de 250 avis, préparés et documentés à fond, le Comité table sur un large savoir-faire dans le domaine des services pour l'utilisateur du rail. Le Comité est d'ailleurs bien au courant des implications techniques, exploitatives et financières de ses propositions.

Il n'est donc nullement correct d'aller prétendre que le Comité formule des propositions déraisonnables ou qu'il présente des solutions irréalistes et prohibitives. Le Comité se réalise fort bien ce qui est faisable ou pas.



## **5. Les réunions plénières**

Les propositions d'avis sont préparées et rédigées par le Bureau ou, le cas échéant, par un membre individuel. Ensuite, elles sont transmises aux membres, afin qu'ils puissent formuler leurs remarques et proposer des amendements.

Au cours des réunions plénières, chaque proposition d'avis est discutée à fond avant d'être mise au point et, enfin, approuvée par les membres présents. Quelquefois il arrive qu'une proposition doit être réécrite, voire même retirée sans plus.

## **6. Les réponses aux avis**

Le Comité attend une réponse du groupe SNCB à chacun de ses avis, et ce endéans des délais raisonnables. En effet, un délai trop long risque d'envoyer un problème urgent aux calendes grecques, par ex. pour un avis sur des questions de sécurité.

Le Comité demande des réponses les plus complètes possible et motivées, surtout lorsque les mesures et les solutions proposées ne sont pas retenues par le groupe SNCB.

Ces deux dispositions sont d'ailleurs reprises telles quelles dans les Contrats de gestion.

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

Dans certains cas, une concertation peut s'avérer opportune, voire nécessaire, surtout lorsqu'un avis est intégralement rejeté, ou même partiellement, ou lorsque le groupe SNCB refuse d'apporter une solution à un problème pertinent.

Cette concertation n'a que tout son sens si elle est tenue avec la personne ou le service qui a rédigé la réponse, et sur la base du texte de l'avis et d'une réponse aussi complète que possible. C'est d'ailleurs la piste idéale pour discuter sur le contenu des avis tout en essayant d'éliminer les malentendus éventuels. Il faut toutefois que cela puisse se faire dans les meilleures circonstances possible, donc surtout pas au téléphone ni par l'intermédiaire de tierces personnes.

## 8. Suivi des avis

Les avis déjà émis par le Comité ne doivent pas être perdus de vue, surtout lorsque certaines mesures ou décisions sont mises en perspective, lorsqu'un problème signalé rend une intervention inévitable, ou encore lorsque de nouvelles informations deviennent disponibles à ce sujet.

Un tel suivi n'est pas requis pour chaque avis. Mais on ne peut admettre que le groupe SNCB ne classe un dossier, alors qu'il vient de fournir une réponse incomplète ou insatisfaisante. Dans ce cas, le Comité n'a d'autre choix que d'émettre un nouvel avis sur cette même question.

Un tel carrousel d'avis engloutit beaucoup d'énergie, de part et d'autre, et peut être évité moyennant des réponses correctes et d'un suivi digne de ce nom pour les avis dont la solution reste en suspens.

## 9. L'information fournie au Comité

Pour pouvoir élaborer des avis bien échafaudés il faut être dûment informé. Ce type d'informations n'est pas à la portée de tout le monde. Il tombe donc sous le sens que le groupe SNCB, en vertu de ses obligations légales et pour que le Comité puisse remplir sa mission officielle, lui fournisse les informations adéquates sur tout ce qui concerne les services aux usagers, et qu'il lui garantisse un accès illimité aux canaux d'information digitale les plus courants.

L'exploitant SNCB s'est d'ailleurs engagé à fournir toute information requise dans un délai raisonnable *avant* que des décisions définitives ne soient prises (art.70 du Contrat de gestion), tout particulièrement lorsqu'il s'agit de modifications au service des trains et à la tarification.

## 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 Comité

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

### janvier

---

- 5 | Entretien avec le Secrétaire d'Etat Tuybens
- 9 | Bureau – préparation de la réunion plénière
- 12 | Entretien avec madame D.Offergeld (Holding)
- 23 | REUNION PLENIERE
- 26 | Réunion du Bureau – fin de service Dirk De Roeck

### février

---

- 6 | Réunion du Bureau
- 13 | Réunion du Bureau
- 27 | Réunion du Bureau

### mars

---

- 2 | Réunion du Bureau
- 6 | Réunion du Bureau
- 13 | Réunion du Bureau  
Réunion avec madame D.Offergeld (Holding)
- 19 | Réunion du Bureau
- 20 | Conférence de presse avec présentation du Rapport  
d'activités de 2006
- 27 | Réunion du Bureau

### avril

---

- 11 | Conférence de presse des médiateurs
- 17 | Réunion du Bureau
- 24 | Bureau – préparation de la réunion plénière

### mai

---

- 4 | Bureau – préparation de la réunion plénière
- 8 | REUNION PLENIERE
- 11 | Concertation avec les médiateurs
- 22 | Réunion du Bureau

**juin**

---

- 5 | Bureau – préparation de la réunion plénière
- 12 | Bureau – préparation de la réunion plénière
- 19 | REUNION PLENIERE
- 27 | Participation à une réunion d’information de la SNCB

**juillet**

---

- 3 | Réunion du Bureau

**août**

---

- 22 | Bureau : journée d’étude des transports publics à Lille

**septembre**

---

- 4 | Réunion du Bureau – entrée en service de la nouvelle collaboratrice
- 11 | Bureau – préparation de la réunion plénière
- 18 | Bureau – préparation de la réunion plénière
- 21 | Participation à une table ronde sur la régularité (Infrabel)
- 25 | REUNION PLENIERE

**octobre**

---

- 4 | Participation réunion d’information SNCB sur les décisions déjà prises (nouveaux horaires / adaptations tarifaires)
- 9 | Réunion du Bureau
- 16 | Réunion du Bureau
- 19 | Participation à une réunion d’information SNCB sur les enquêtes de qualité
- 23 | Bureau – préparation de la réunion plénière

**novembre**

---

- 6 | REUNION PLENIERE
- 16 | Réunion du Bureau
- 19 | Entretien avec le Comité de Direction du Holding
- 27 | Réunion du Bureau

**décembre**

---

- 4 | Bureau – préparation de la réunion plénière
- 11 | Bureau – préparation de la réunion plénière
- 18 | REUNION PLENIERE

## 1.4 Les réunions plénières

Au cours des réunions plénières, le président informe les membres du fonctionnement et des activités du Bureau Exécutif. Il prend note des remarques et questions des membres concernant les horaires, les tarifs, etc.

### 23 janvier

---

Les avis suivants ont été discutés et approuvés

07/01	Démontage et aliénation de lignes ferroviaires
07/02	Accueil sur les quais en gare de Houyet
07/03	Onthaal op het perron van Zolder
07/04	Augmentation tarifaire du 1-2-2007
07/05	Compensations en cas de retards
07/06	Het GEN : een geïsoleerd netwerk? reactie op het NMBS antwoord op advies 06/26

Enfin : bref aperçu des possibilités de service minimum en cas de grève

### 8 mai

---

Les avis suivants ont été discutés et approuvés

07/07	Les réponses du groupe SNCB aux avis du CCU
07/08	Démontage de lignes ferroviaires – 2 <sup>ième</sup> avis
07/09	Suppression du point d'arrêt de Florée
07/10	Onthaal op het perron van het station Boortmeerbeek
07/11	Retards en cas de trains supprimés
07/13	Avenants aux contrats de gestion entre l'état et le groupe SNCB
07/14	Afschaffing van de IC B "Benelux"
07/15	Accueil sur les quais : A quel quai embarquer?

### 19 juin

---

Les avis suivants ont été discutés et approuvés

07/12	Mémorandum au nouveau gouvernement fédéral
07/16	Onthaal in het station Weerde – Beter of slechter?
07/17	Causes de retards
07/18	Cathédrale ferroviaire et petites gares – 2 <sup>ième</sup> avis
07/19	Brochures horaires régionales

## 25 septembre

---

Les avis suivants ont été discutés et approuvés

07/21	Accueil sur les quais (2 <sup>ième</sup> visite) : Engis - Farciennes - Lodelinsart
07/22	Abris vitrés vandalisés
07/24	Modelstations = Modelonthaal ? (2 <sup>e</sup> bezoek stations Bordet - Buizingen - Landegem)

Ensuite, discussion des points suivants :

- les nouvelles "recommandations" du Bureau Exécutif
- les réponses médiocres du groupe SNCB aux avis du Comité

## 6 novembre

---

Les avis suivants ont été discutés et approuvés

07/20	Tarifcation transfrontalière ambiguë - 2 <sup>ième</sup> avis
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

Un premier tour de table fut tenu pour discuter des plans de la SNCB visant à supprimer les trains "vides".

## 18 décembre

---

Les avis suivants ont été discutés et approuvés

07/23	Accueil sur les quais de Court-St.Etienne (2 <sup>ième</sup> visite)
07/29	Poix - Paliseul - Habay. Accueil minimal dans 3 petites gares Ardennaises
07/30	Fermeture des salles d'attente - et après ?

Rapport de l'entretien du 19 novembre avec SNCB-Holding concernant le suivi des avis du Comité.



# Partie 2

---

# Les avis de 2007

...

## 2.1 Liste des avis et des recommandations

	<b>Avis 2007</b>	Approuvé	Réponse
1	Démontage et aliénation de lignes ferroviaires	23/01/2007	1/03/2007
2	Accueil sur les quais en gare de Houyet	23/01/2007	11/04/2007
3	Onthaal op het perron van het station Zolder	23/01/2007	30/03/2007
4	Augmentation tarifaire du 1-2-2007	23/01/2007	27/04/2007
5	Compensations en cas de retards	23/01/2007	26/04/2007
6	Het GEN : een geïsoleerd netwerk? reactie op het NMBS antwoord op advies 06/26	23/01/2007	20/07/2007
7	Les réponses du groupe SNCB aux avis du CCU	8/05/2007	20/07/2007
8	Démontage de lignes ferroviaires – 2 <sup>e</sup> avis	8/05/2007	25/10/2007
9	Suppression du point d'arrêt de Florée	8/05/2007	
10	Onthaal op de perrons van het station Boortmeerbeek	8/05/2007	24/09/2007
11	Retards en cas de trains supprimés	8/05/2007	18/07/2007
12	Mémorandum au nouveau gouvernement fédéral	19/06/2007	
13	Avenants aux Contrats de Gestion avec le groupe SNCB	8/05/2007	20/07/2007
14	Afschaffing van de IC B "Benelux"	8/05/2007	6/08/2007
15	Accueil sur les quais : à quel quai embarquer?	8/05/2007	11/12/2007
16	Onthaal in het station Weerde - Beter of slechter?	19/06/2007	04/10/2007
17	Causes de retards	19/06/2007	
18	Cathédrale ferroviaire et petites gares – 2 <sup>e</sup> avis	19/06/2007	17/12/2007
19	Brochures horaires régionales	19/06/2007	13/09/2007
20	Tarifification transfrontalière ambiguë – 2 <sup>e</sup> avis	6/11/2007	
21	Accueil sur les quais (2 <sup>e</sup> visite): Engis - Farciennes - Lodelinsart	25/09/2007	
22	Abris vitrés vandalisés	25/09/2007	
23	Accueil sur les quais de Court-St.Etienne (2 <sup>e</sup> visite)	18/12/2007	
24	Modelstations = Modelonthaal ? (2 <sup>e</sup> bezoek stations Bordet – Buizingen – Landegem)	25/09/2007	
25	Stationsparkings (2 <sup>e</sup> advies)	6/11/2007	
26	Heropening van het station Beervelde	6/11/2007	31/01/2008
27	Balises d'arrêt des trains	6/11/2007	
28	2 <sup>e</sup> Bezoek stations Brugge-St.Pieters – Antwerpen-Noorderdokken -Overpelt	6/11/2007	
29	Poix - Paliseul - Habay. Accueil minimal dans 3 petites gares Ardennaises	18/12/2007	
30	Fermeture des salles d'attente – et après?	18/12/2007	

	<b>Recommandations 2007</b>	Date
101	Onthaal op perron 6 van het station Mechelen-Nekkerspoel	3/07/2007
102	Service des trains en fin d'année	7/07/2007
103	(Her)opening van stations	10/09/2007
104	Augmentations tarifaires au 1 février 2008	11/09/2007

...

## 2.2 Aperçu thématique des avis

<b>Sujet</b>	<b>nombre</b>	<b>numéros</b>
<b>Horaires</b>	3	6-14-102
<b>Ponctualité et retards</b>	3	5-11-17
<b>Information</b>	1	19
<b>Tarifcation</b>	3	4-20-104
<b>Gares</b>	3	9-26-103
<b>Accueil Quais :</b> -première visite -deuxième visite -aspects généraux	15	2-3-(9)-10 16-21-23-24-28-29-101 15-18-22-27-30
<b>Réseau et relations</b>	3	1-8-14
<b>Transfrontalier</b>	1	20
<b>Politique Mobilité</b>	3	12-13-25
<b>Fonctionnement Comité</b>	1	7

Les avis du Comité mettent quasiment tous les aspects de la mission de service public de l'entreprise ferroviaire en point de mire, y compris la problématique des retards.

Cependant, près de la moitié des avis et recommandations sont toujours consacrés à l'accueil sur les quais de gares moins importantes. A cet effet, le Comité a enfin pu compléter son échantillon de 50 petites gares au début de l'année 2007. Depuis, il s'est attelé à la mise au point du dossier en vérifiant une à une les gares visitées il y a 2-3 ans déjà.

Les résultats de cette étude de longue durée permettent aujourd'hui de fixer les tendances générales de l'orientation clientèle – pas toujours très positives – du groupe SNCB en matière d'accueil. Tout ceci fait l'objet d'avis spécifiques sur plusieurs aspects importants de l'accueil.

Le point de vue du Comité sur la politique de mobilité au niveau des chemins de fer est résumé de manière concise dans le mémorandum au formateur et aux ministres des entreprises publiques et de la mobilité.

Enfin, l'avis 07/07 attire une nouvelle fois l'attention sur les réponses largement insuffisantes du groupe SNCB aux avis du Comité et sur le manque total de suivi de ces avis.

...

## **2.3 Synthèse des avis**

...



<b>AVIS</b> <b>07/01</b> <b>23-01-2007</b>	<b>Démontage et aliénation de lignes ferroviaires</b>
--	---

## SYNTHESE

« GOUVERNER, C'EST PREVOIR »

Le démontage en cours de la ligne de Genappe (ligne 141) mais surtout le projet de dépose de la voie entre Trois-Ponts, Malmédy, Waimes (ligne 45) et Sourbrodt (ligne 48) nous interpellent.

Alors que, partout, l'on n'en finit pas de déclarer qu'il faut augmenter les parts de marché de la voie d'eau et du rail afin de désengorger le trafic routier, voilà que l'on se remet à démanteler le réseau ferré.

Mais voyons, nous dira-t-on, ce ne sont que des branches mortes « sans perspectives d'utilisation future ». C'est là que le Comité s'interroge. Dans le cas de la ligne 45, plusieurs facteurs lui permettent d'en douter, par ex. la présence de courants de trafic de pondéreux (bois, carrières) et d'une zone industrielle (Malmédy) jouxtant la voie ferrée. Y a-t-il eu un réel effort pour reprendre du trafic à la route, ou donne-t-on la priorité au court terme : une conduite de gaz et une piste cyclable ? Et après ? Dans 10 ou 20 ans ? Certes, les petites routes du Val de Warche ne sont pas encombrées, nous dit-on. Pas encore. Mais en 2006 encore, pour une série de transports exceptionnels, on a préféré la voie ferrée encore en place à la route...

Au-delà du cas de la ligne 45 il y a toute une politique de gestion du réseau. Certes, il y a la réalité de la gestion économique et des moyens disponibles. Mais au-delà des nécessités du moment il y a la gestion du futur. Pas forcément par l'entretien aveugle de toute voie inutilisée, mais par l'établissement d'un **plan géostratégique** prévoyant la sauvegarde des chaînons manquants et de certains axes, même secondaires, dans des contrées d'accès difficile, tout particulièrement dans les régions frontalières.

Utopie ? Déjà deux lignes ont dû être reconstruites, à grands frais. D'autres suivront tôt ou tard. Voilà maintenant que les problèmes (surtout routiers) s'annoncent en région Lilloise, alors que la saturation ferroviaire n'est pas loin. Mais tous les itinéraires de déviation ont été démantelés.

La Belgique se targue d'être le carrefour de l'Europe. Que se passera-t-il lorsque tout sera saturé ? Pour toutes ces raisons, le Comité est d'avis que :

<b>UNE BONNE GESTION, C'EST : NE PAS COMPROMETTRE L'AVENIR !</b>
--

...

<b>AVIS</b>  <b>07/02</b>  <b>23-01-2007</b>	<b>Accueil sur les quais en gare de HOUYET</b>
--	--

## SYNTHESE

La gare de Houyet, située sur l'artère Athus-Meuse, offre un décor et une image de marque digne de son rôle comme lieu de débarquement touristique par excellence vers le point de départ des descentes de la Lesse. Il n'y a que la fermeture des guichets, à peine quelques années après la rénovation complète de la gare, pour ternir un tant soit peu ce tableau. Fort heureusement, et contrairement à de nombreuses autres gares à vocation touristique, la salle d'attente (chauffée en hiver ?) reste accessible, mais uniquement l'avant-midi en semaine. C'est mieux que rien, nous dira-t-on, mais on peut regretter cette fermeture par ex. le dimanche en fin de journée, d'ordinaire fort animé.

Il n'y a rien de bien extraordinaire à dire sur l'équipement des quais, si ce ne sont les carences habituelles, qui ne sont guères propices à l'image de marque de la SNCB : quais gravillonnés, quai 1 trop bas, absence de ligne de sécurité (malgré le passage de convois « marchandises » assez rapides), abris de quai sommaires et signalétique incomplète : apparemment, la fermeture des guichets n'a entraîné ici *aucune* mesure compensatoire, par ex. un panneau avec la direction des trains, les affiches jaunes étant *illisibles* le soir.

Ce qui fait quelqiu peu le charme de cette gare, c'est ce quai 2 insolite, quai fantome a souhait, malgré les deux abris pour voyageurs, puisque aucun acces reglementaire n'y est prévu pour le public. Les trains pour Bertrix marquent systematique l'arrêt à la voie 3, ceux qui ne vont pas plus loin à la voie 4 : ainsi les navettes touristiques pour «kayakeurs», s'agirait-il la d'un quai special pour les conducteurs à l'arrêt ddevant un fer rouge ?

Un bon rapport donc pour cette petite gare de Houyet, propre et ignorée des tagueurs et autres vandales, malgré les foules de touristes (jeunes et moins jeunes) y débarquant en masse à la bonne saison.

...

<b>AVIS</b> <b>07/03</b> <b>23-01-2007</b>	<b>Onthaal op het perron van het station ZOLDER</b>
--	---

## **SYNTHESE**

Ruim tien jaar na de sluiting werd het station Zolder in 2004 opnieuw geopend voor het reizigersverkeer. In die tussentijd werd de bestaande infrastructuur drastisch vereenvoudigd, en dit is goed te merken : nog maar één hoofdspoor, een ingekort perron en quasi-verlaten spoorterreinen rondom.

Aan de herinrichting werd duidelijk zo weinig mogelijk geld besteed : één enkel schuilhuisje, geen enkele zitbank, een absoluut minimum aan bewegwijzering, maar toch ruim voldoende naamborden – ook op het verlaten perron – om het publiek duidelijk te maken dat in Zolder (opnieuw) treinen stoppen. Aftandse fietsrekken die nog dateren van voor de sluiting (in 1993), maar wel een mooie witte veiligheidslijn op het grotendeels betegeld perronnetje. Het geheel oogt proper, maar het onthaal is spartaans. Geen echt negatieve balans dus.

De heropening was op proef, maar dank zij de uurfrequentie en de nieuwe comfortabele dieselmotorstellen gaan de eerste reizigerstellingen in stijgende lijn. Voldoende reden om wat meer te doen voor station Zolder ? Openstelling van de wachtzaal in het moderne stationsgebouw, plaatsing van zitbanken, zowel binnen als buiten, een duidelijker bewegwijzering, en vooral : meer aandacht voor de fietsende treingebruiker die beter verdient dan enkele wielklemmen in open lucht.

Kortom : station Zolder zit duidelijk in de lift, nu al qua reizigersaantallen (vooralsnog onder voorbehoud), binnenkort ook voor het reizigersonthaal?

...

<b>AVIS</b> <b>07/04</b> <b>23-01-2007</b>	<b>Augmentation tarifaire du 1-2-2007</b>
--	---

## **SYNTHESE**

Déjà, dans son avis 06/24, le Comité s'interrogeait sur le calcul du taux de régularité des trains qui sert de base pour l'augmentation tarifaire. En effet, cette « ponctualité » officielle ne tient pas compte de certains retards, ni des correspondances ratées en cours de route, ni du préjudice encouru par la clientèle suite à la suppression de certains trains.

Le Comité demande qu'une autre méthode de calcul soit mise au point d'ici le prochain Contrat de Gestion, tenant compte des retards réels, des trains supprimés, mais aussi de la vitesse commerciale des trains, celle-ci ne pouvant pas être subordonnée au maintien d'une certaine régularité.

Le Comité s'étonne par ailleurs de la forte différence entre l'augmentation moyenne de 1,74% et l'augmentation des cartes-trains mensuelles, qui est de +4,62%, celle-ci étant avant tout supportée par les employeurs. Il constate le (quasi) statu quo pour les formules Pass et la KeyCard, mais, suite à l'augmentation de 2006, il met la SNCB en garde contre une nouvelle forte augmentation de celles-ci en 2008 sous prétexte qu'elles n'ont pas augmenté cette année-ci, en 2007 !

Enfin, le Comité estime que l'amélioration de l'offre des trains ne va pas suffisamment de pair avec l'augmentation tarifaire. Certes, le service des trains a été amélioré le 10 décembre 2006, mais suite au nombre fort élevé de ratés et à l'avalanche de plaintes conséquentes, le Comité met en doute la pertinence de certains horaires.

Pour toutes ces raisons, et comme la régularité officielle est même en baisse, le Comité marque son désaccord avec une augmentation tarifaire décidée depuis plus de 4 mois, et au sujet de laquelle il n'a pas été consulté préalablement par la SNCB, ni même informé endéans des délais raisonnables.

...



<b>AVIS</b> <b>07/05</b> <b>23-01-2007</b>	<b>Compensations en cas de retards</b>
--	--

## SYNTHESE

Depuis toujours, **les retards** constituent une source de désagréments et d'agacement pour un grand nombre de voyageurs. Bien que la SNCB s'engagea déjà en 2000 à résoudre la question des **indemnisations**, la règle de compensation actuelle devenait réalité début septembre 2006.

### A. Remarques des membres

1. Les délais de retard (minima) sont trop élevés, et loin d'être réalistes.
2. Les conditions sont trop strictes, il y a trop d'exceptions, et des blocages sont inclus dans le système, particulièrement le délai de validité endéans lequel les retards doivent être pris en considération.
3. La règle dans son ensemble est trop complexe – la comptabilisation des retards par l'usager lui-même n'est pas aussi évidente pour tout le monde.
4. La procédure est trop compliquée – c'est en outre le client qui, en fin de compte, doit fournir la preuve de son retard, et bon nombre de voyageurs ne réussiront pas à compléter leur demande de compensation.
5. Les compensations sont faibles, linéaires et guère proportionnelles au dommage subi. Les correspondances ratées avec les autres moyens de transport public n'entrent pas en ligne de compte. Les voyageurs des lignes régionales et des services locaux aux fréquences de desserte plus faibles sont nettement désavantagés, tout comme ceux qui ratent la dernière correspondance de la journée, parce qu'ici les conséquences peuvent s'avérer beaucoup plus graves.
6. Bien entendu, toute cette procédure effraiera bon nombre de voyageurs dupés, et ils n'auront pas d'autre choix que de s'adresser au Service de médiation.
7. La SNCB s'est-elle d'ailleurs sérieusement informée sur les systèmes de compensation qui sont d'application dans d'autres pays d'Europe ?

### B. Principales propositions (sur la base des remarques ci-dessus)

1. La règle de compensation appliquée au Pays-Bas mérite d'être suivie parce qu'elle est beaucoup plus simple, plus équitable et tient mieux compte du client.
2. Le seuil des 120 minutes pour un retard unique, irréaliste, doit être sérieusement réduit.
3. La mention "sur la même relation" doit être supprimée : les voyageurs titulaires d'un RailPass, d'une KeyCard ou d'un abonnement réseau - qui effectuent différents trajets - doivent eux aussi pouvoir être indemnisés.
4. Le montant de la compensation doit être augmenté en cas de retards répétés, car le préjudice subi par le voyageur est bien plus important.

...

<b>AVIS</b> <b>07/06</b> <b>23-01-2007</b>	<b>Het GEN : een geïsoleerd netwerk?</b>
--	--

## SYNTHESE

### 1. PROBLEEMSTELLING

Al jaren pleit het Comité in meerdere adviezen voor een optimale integratie van het "Gewestelijk Expressnet" (RER) met de rest van het spoornet :

- Omdat de invloed van Brussel verder reikt dan 30 km en het ook niet opgaat om het GEN door te trekken tot in elke uithoek van het land.
- Omdat het GEN sowieso verlieslatend is en dus ten dienste moet staan van alle gebruikers, zowel binnen als buiten de GEN-zone, dus ook naar tewerkstellingscentra buiten Brussel.

### 2. CITYRAIL

Dit concept is de gedoodverfde voorloper van het GEN, maar faalt o.m. op het vlak van de aansluitingen, vooral in het station Leuven, en dit in weerwil van de halfuurfrequentie tussen 6 en 19 uur. Vooral de pendelaars uit Limburg en het Hageland naar Zaventem en de snelgroeiende bedrijvenczone van Diegem zijn daar de dupe van, alle mooie verklaringen van de NMBS ten spijt

### 3. ONBETROUWBAAR

Ondermeer door een aantal in elkaar verstrengelde rijpaden, en ondanks de uitgerokken buffertijden, slaagt de CityRail Braine-le-Comte-Leuven er niet in om tijdens de spits op tijd te rijden, zodat de weinige aansluitingen in Leuven vaak niet gehaald worden – te meer daar de aansluitende treinen herhaaldelijk in een andere uithoek van dit uitgestrekte station vertrekken.

### 4. ONOVERKOMELIJK?

Terwijl het wegverkeer uit Limburg en het Hageland (E314 en E40) bijna het verzadigingspunt bereikt heeft, geeft de NMBS voorrang aan de aansluitingen aan het andere uiteinde van de CR-verbinding. Uiteindelijk moet men zich de vraag gaan stellen of de koppeling tussen Leuven en Braine-le-Comte wel een verantwoorde keuze was.

Het staat buiten kijf : een deel van de huidige (en toekomstige) klanten zal best tevreden zijn met deze halfuurdienst. Maar voor een heel pak anderen dreigt het toekomstige GEN zijn doel voor een aanzienlijk deel voorbij te schieten.

Het Comité dringt dan ook aan op een **geïntegreerde** voorstadsbediening met een aantrekkelijke frequentie (bijv. om de 15 min.) de **hele dag** door, ook ná 19 uur.

...

<b>AVIS</b> <b>07/07</b> <b>08-05-2007</b>	<b>Les réponses du groupe SNCB aux avis du CCU</b>
--	--

## **SYNTHESE**

### **1. PROBLEMATIQUE**

La seule mission du Comité consiste à émettre des avis sur tous les aspects liés au service du Groupe SNCB, une mission dans laquelle le Comité investit énormément d'énergie.

En vertu des Contrats de gestion, les réponses des 3 entités du Groupe SNCB à ces avis doivent être **les plus complètes possible** et **motivées**, surtout lorsque les mesures proposées **ne sont pas retenues**. Ces dispositions sont à peine respectées dans la majorité des réponses : ni sur la forme, ni sur le fond, et c'est à peine si les arguments du Comité essuient une réfutation sérieuse. Cette situation n'est pas nouvelle et, depuis 2003, elle est abordée chaque année, visiblement sans le moindre résultat.

### **2. DEMANDE AU GROUPE SNCB**

Le Comité demande que les responsables du Groupe SNCB accordent plus de sérieux qu'actuellement aux avis du Comité.

Et ce, de deux manières :

- a) en respectant les dispositions des Contrats de gestion relatives aux réponses aux avis, principalement lorsque les interventions proposées ne sont pas retenues.
- b) en menant, **ensemble**, une concertation adulte avec le Comité sur la base de ces réponses, et en étudiant dans un respect mutuel, la nécessité et la faisabilité des propositions formulées par le Comité, surtout lorsqu'elles visent à améliorer le service de la SNCB.

...

<b>AVIS</b> <b>07/08</b> 08-05-2007	<b>Démontage de lignes ferroviaires</b> - 2 <sup>e</sup> avis - <b>(réaction à la réponse à l'avis 07/01)</b>
---	---

## SYNTHESE

### 1. EVOCATION DU PROBLEME

La réponse lapidaire d'Infrabel à l'avis 07/01 pourtant très élaboré, est jugée incomplète et insuffisante, du fait que la plupart des arguments avancés par le Comité ne sont ni réfutés, ni même évoqués.

### 2. PROPOSITIONS

Le Comité demande, pour un avis de fond sur une question aussi essentielle que la structure du réseau ferré dans les décennies à venir, une réponse sérieuse, plus complète et mieux argumentée que ce ne fut le cas jusqu'à présent.

### 3. DEMANDE A INFRABEL

Le Comité propose qu'une discussion sérieuse, voire un débat, par ex. en séance plénière, puisse être tenu avec Infrabel sur cette question. Toutefois, cela n'est possible que sur la base d'une réponse complète et mieux argumentée à son avis 07/01.

*"Infrabel s'engage à répondre dans des délais raisonnables aux avis émis par le Comité pour les matières relevant de ses compétences. La réponse doit être la **plus complète possible et motivée** surtout lorsque les mesures proposées par le Comité ne sont pas retenues."*

(art.72 du Contrat de Gestion)

...



<b>AVIS</b> <b>07/09</b> <b>08-05-2007</b>	<b>Suppression du point d'arrêt de FLOREE</b>
--	---

## **SYNTHESE**

### **1. EVOCATION DU PROBLEME**

En marge des travaux de modernisation de la ligne 162 la SNCB a l'intention de supprimer le point d'arrêt de Florée, situé entre Namur et Ciney.

Une demande d'avis en ce sens a été introduite par l'exploitant SNCB.

Le faible nombre de voyageurs (15 par jour ouvrable) ne s'explique pas seulement par l'habitat dispersé et l'éloignement du village (2,1 km), mais aussi par l'accueil plus que médiocre et le sous-équipement du point d'arrêt, qui ne dispose même pas d'aire de parking, ni d'un râtelier pour vélos.

Une desserte TEC existe, mais n'offre pas d'alternative valable pour qui veut rejoindre Namur ou Bruxelles, voire Marloie, Libramont ou Arlon.

### **2. AVIS**

Considérant que les usagers de Florée n'ont pas d'autre alternative, le Comité rend un avis négatif sur la suppression de ce point d'arrêt.

### **3. PROPOSITIONS**

Le Comité demande que la SNCB, si malgré tout elle supprime le point d'arrêt, procède préalablement à une consultation des quelques dizaines d'habitants concernés sur leurs motifs de déplacement et leur destination effective, afin de rechercher avec eux la meilleure alternative possible.

De plus, le Comité insiste pour que l'équipement et l'accueil des gares de Natoye et surtout celle d'Assesse, dont les guichets sont fermés depuis 2 ans, fassent l'objet d'un lifting et d'un rééquipement de fond en comble dès que les travaux prévus sur la ligne 162 le permettront. Le Comité estime que, dans le cas présent, c'est bien la moindre des choses !

...

<b>AVIS</b> <b>07/10</b> <b>08-05-2007</b>	<b>Onthaal op de perrons van het station BOORTMEERBEEK</b>
--	--

## **SYNTHESE**

Met zijn recent stationsgebouw en zijn frisse plantsoenen (onderhouden door de gemeente) oogt het station Boortmeerbeek aantrekkelijk en proper.

Helaas vond de NMBS het nodig jaren geleden de loketten maar vooral de wachtzaal te sluiten en onlangs te verhuren als frietkot : hopelijk is deze commerciële ruimte ook open als er reizigers zijn !

De spoor klanten worden overigens niet verwend : amper een paar schuilhuisjes, enkele zitbanken in openlucht, en een heel summiere bewegwijzering.

Toch één attentie : de ruime en overdekte fietsenberging op elk perron – die tevens als noodwachtzaal dienst doet.

De voor iedereen goed toegankelijke perrons zijn dan weer te laag om iedereen probleemloos op de trein te krijgen – uiteraard in afwachting dat ze ooit bij grote spoorwerken worden opgehoogd.

Geven en nemen, dit lijkt wel het motto van de NMBS-groep voor het station Boortmeerbeek, dat helaas niet kan tippen aan bijv. Ezemaal <sup>(1)</sup>. Toch zou het met weinig kosten veel klantvriendelijker kunnen worden uitgebouwd.

---

<sup>1</sup> door het Comité uitgeroepen als de “beste” van de 30 in 2006 bezochte kleine stations

...

<b>AVIS</b> <b>07/11</b> <b>08-05-2007</b>	<b>Retards en cas de trains supprimés</b>
--	---

## SYNTHESE

### 1. PROBLEMATIQUE

Les usagers du train se retrouvent chaque fois confrontés à la constatation selon laquelle les trains supprimés ne sont pas repris dans les statistiques des retards. Cela ne peut qu'augmenter leur incompréhension face à de telles statistiques et attiser leur méfiance à l'égard de la société des chemins de fer.

Les voyageurs concernés n'ont en effet que faire d'une représentation déguisée des faits : ils perdent énormément de temps et il y a de fortes chances pour que le train suivant soit bondé.

### 2. PROPOSITIONS

Le Comité des Usagers est d'avis que les voyageurs ont droit à une information correcte qui tient compte de leur situation concrète, et propose:

- 1) que les trains supprimés ne soient plus écartés des statistiques
- 2) que leur retard soit de facto assimilé au **temps d'attente des voyageurs jusqu'au train suivant ou la prochaine relation vers la ou les même(s) destination(s)**

...

<b>AVIS</b> <b>07/12</b> <b>19-06-2007</b>	<b>Mémoire au nouveau gouvernement fédéral</b>
--	--

Les Chemins de fer doivent se développer encore plus comme l'instrument de gestion d'une véritable politique de la mobilité pour tous les citoyens, dans tout le pays. Le rail dispose de bien plus d'atouts que les autres modes de transport, ce qui doit lui permettre d'offrir une alternative attrayante et valable à la congestion routière, bien au-delà des grandes agglomérations. La Belgique a une population des plus denses du monde, avec un réseau très maillé de centres urbains, ce qui justifie un système ferroviaire fonctionnant comme un métro régional.

Pour le transport des marchandises, avec ses routes encombrées, le rail doit pouvoir offrir une alternative rapide, souple, fiable et soucieuse de l'environnement.

Comme la Belgique est une véritable plaque tournante, les chemins de fer doivent eux aussi être pleinement connectés aux réseaux voisins, y compris en trafic régional des voyageurs et des marchandises.

## **LE COMITE DEMANDE DONC AU PROCHAIN GOUVERNEMENT :**

### **1. UNE OFFRE VOYAGEURS PLUS DYNAMIQUE ET EQUILIBREE**

Le réseau ferré doit être l'épine dorsale de tout le système des transports publics, et donc être conçu de manière plus hiérarchique et plus fonctionnelle. Les services régionaux et locaux doivent être exploités avec des trains moins lourds et moins coûteux, selon des concepts modernes, comme chez nos voisins. Des gares de correspondance plus nombreuses et mieux équipées doivent relancer la coordination avec les trams et les bus locaux.

Le Comité s'oppose à tout démantèlement linéaire de l'offre de trains et de gares : de telles économies sont trop souvent insignifiantes, surtout si l'on compare à l'enveloppe totale des gros projets coûteux.

### **2. DE RENFORCER ET DE COMPLETER LA STRUCTURE DU RESEAU**

pour augmenter sa capacité en vue d'une saturation des grands axes : par la suppression de nombreux points noirs, en renforçant les lignes existantes et leur infrastructure, ainsi qu'en sauvegardant les tracés ferroviaires stratégiques mais non utilisés afin de rétablir les chaînons manquants du réseau.

### **3. LE REDEPLOIEMENT DU TRAFIC FERROVIAIRE DES MARCHANDISES**

en poursuivant le développement du trafic combiné, mais aussi en redynamisant le rail pour qu'il puisse investir de nouveaux créneaux par une meilleure fiabilité, une vitesse commerciale plus élevée et une **augmentation de la capacité du réseau**. A cet effet, il faut développer la desserte ferroviaire des aéroports et des ports maritimes, mais aussi celle des centres industriels et logistiques, même en-dehors des grands centres.

#### **4. LE DEMARRAGE EFFECTIF DU RER**

en portant dès à présent la fréquence de base des services L autour de Bruxelles (mais aussi Liège et Antwerpen) à minimum 2 trains par heure, et en réaménageant les gares RER de fond en comble. Sur les lignes où l'infrastructure est achevée une desserte RER attractive et à part entière doit démarrer aussitôt.

A cet effet, des trains RER confortables et facilement accessibles sont indispensables afin de décongestionner les routes surencombrées et de gagner une nouvelle clientèle, dans toutes les couches de la population.

#### **5. D'OPTIMISER LES GROS INVESTISSEMENTS**

en fonction d'une amélioration effective et réelle du niveau de service pour les usagers du rail, mais aussi d'une meilleure coordination avec les autres moyens de transport.

#### **6. LE REDEPLOIEMENT DES RELATIONS FERROVIAIRES TRANSFRONTALIERES**

surtout vers les centres urbains régionaux et les villes de certaine importance : pour que dans l'Europe sans frontières intérieures la Belgique ne se retrouve pas, ferroviairement, totalement isolée des régions voisines, mais aussi pour faire face à la menace de saturation des itinéraires ferroviaires traditionnels.

#### **7. UN NOUVEAU CONTRAT DE GESTION ENTRE L'ETAT ET LA SNCB**

qui ne soit pas une copie des précédents, où la délimitation de l'offre « voyageurs » correspond beaucoup mieux à la réalité socio-économique et démographique, tout en étant déterminée sur la base de critères univoques et objectifs.

Par ce contrat l'Etat doit imposer à la SNCB des objectifs concrets et précis en matière d'offre et de qualité des services de trains et de capacité du réseau, contrôler le respect des objectifs fixés, dégager les moyens financiers suffisants pour leur mise en oeuvre dans des délais raisonnables, et contrôler l'allocation effective des moyens attribués à l'offre en service intérieur et à l'infrastructure ferroviaire.

#### **8. LE RENFORCEMENT DU COMITE CONSULTATIF DES USAGERS**

pour que celui-ci puisse assumer sa tâche convenablement. Le Comité travaille uniquement sur la base du volontariat et n'est pas en mesure de remplir de nouvelles tâches, voire de répondre à toutes les attentes des autorités responsables.



<b>AVIS</b> <b>07/13</b> <b>08-05-2007</b>	<b>Avenants aux Contrats de Gestion avec le groupe SNCB</b>
--	---

*Conformément à l'art.24 du règlement d'ordre intérieur, l'avis provisoire du 29 avril 2007 a été approuvé définitivement par les membres du Comité Consultatif des Usagers lors de la réunion plénière du 8 mai 2007.*

### **Cadre général**

Les premiers textes de ces avenants ont été transmis au Bureau Exécutif le 28 mars 2007, et ensuite par courrier aux autres membres du Comité, en préparation d'un avis en bonne et due forme à discuter lors de la prochaine réunion plénière, le 8 mai 2007.

Des différentes réactions il apparaît que de nombreuses rubriques – tout particulièrement celles concernant la desserte de l'Aéroport National – restent obscures, voire incompréhensibles à défaut d'un exposé explicatif qu'il n'est plus possible d'organiser vu les délais, l'avis en question étant aujourd'hui demandé avant la dissolution du Parlement, le 2 mai 2007.

Le Bureau Exécutif regrette que le Comité des Usagers soit mis devant le fait accompli, sans avoir pu se renseigner dûment afin d'étudier et développer convenablement les différentes questions qui lui sont soumises. A ce sujet il convient de rappeler que le Comité est composé de bénévoles et que depuis le 1 février 2007 il doit se passer de son collaborateur professionnel.

### **Conclusion**

Le Bureau du Comité n'a donc d'autre choix que de laisser en suspens son avis sur ces avenants, à défaut de clarté sur leur contenu et de la possibilité d'obtenir des explications suffisantes endéans des délais raisonnables.

Toutefois, il n'exclut pas l'éventualité d'émettre par après un avis plus circonstancié, mais seulement lorsque les circonstances le permettront.

...

<p><b>AVIS</b></p> <p><b>07/14</b></p> <p><b>08-05-2007</b></p>	<p><b>Afschaffing van de IC B "Benelux"</b></p>
---	---

## **SYNTHESE**

### **1. PROBLEEMSTELLING**

Wanneer binnenkort de exploitatie van de HST tussen Antwerpen en Amsterdam wordt opgestart willen de Nederlandse Spoorwegen niet langer weten van de "Beneluxtrein" Brussel-Rosendaal-Amsterdam (IC B). Het is duidelijk dat de NS hiermee alle verkeer tussen België en Nederland via de hogesnelheidslijn wil laten verlopen om de HST vol te krijgen. Bovendien wordt aan weerskanten van de grens bitter weinig gedaan aan het imago van de huidige "Benelux" als *meest onbetrouwbare internationale trein*.

Hierdoor vervalt de grensoverschrijdende verbinding tussen België enerzijds, de knoopstations Rosendaal, Dordrecht en Den Haag anderzijds. Een rit met de HST zal (veel) duurder uitvallen dan een vergelijkbare rit met een klassieke trein, wat in het nadeel zal spelen van mensen met een beperkt inkomen, o.a. jongeren en senioren, en van gezinnen met kinderen.

Bovendien zal de reiziger geconfronteerd worden met verplichte reserveringen, beperking van de vertrekmogelijkheden - vooral in de dagen en uren voor vertrek, en het risico op volgeboekte treinen op de gewenste vertrekdatum, zonder enig alternatief.

### **2. ADVIES**

Op basis van de hierboven aangebrachte argumenten verwerpt het Comité de plannen om de internationale "Beneluxtrein" (IC B) zonder meer te schrappen ten voordele van een HST-verbinding.

### **3. TEGENVOORSTELLEN**

Het Comité pleit hoe dan ook voor het behoud van een aantrekkelijke grensoverschrijdende spoorverbinding die vanaf Rosendaal aansluiting geeft op het Nederlandse spoornet. De huidige stoptrein Antwerpen-Rosendaal kan evenwel niet beschouwd worden als een geldig alternatief.

...

<b>AVIS</b> <b>07/15</b> <b>08-05-2007</b>	<b>Accueil sur les quais – à quel quai embarquer ?</b>
--	--

## SYNTHESE

### 1. EVOCATION DU PROBLEME

Dans de très nombreuses petites gares, le Comité constate la confusion des usagers quant au quai exact d'où partira leur train, voire même des problèmes de sécurité lorsqu'ils se trouvent sur un autre quai.

Les affiches jaunes ont leur utilité, mais sont nettement insuffisantes et ne sont pas toujours placées aux entrées des quais. Les annonces sonores sont rares, incompréhensibles, voire inaudibles, et ne sont jamais répétées.

Il reste les petits panneaux indicateurs de la direction des trains, mais ceux-ci sont de plus en plus enlevés, sans la moindre raison apparente. Le problème, signalé dans une cinquantaine d'avis, n'a jamais reçu la moindre réaction sensée de la part du groupe SNCB.

### 2. DEMANDE AU GROUPE SNCB

Nul besoin de solutions technologiques et coûteuses.

Le Comité demande

- 1) de placer un petit panneau indicateur à chaque accès de quai
- 2) de rafraîchir ceux encore en place
- 3) et surtout : de ne pas enlever ceux qui depuis des décennies orientent l'utilisateur de manière simple et univoque.

Pour mieux comprendre, une seule méthode : se mettre dans la peau de l'utilisateur.

C'est une simple question de bon sens et de respect de la clientèle.

...

<b>AVIS</b> <b>07/16</b> <b>19-06-2007</b>	<b>Onthaal in het station WEERDE</b> <b>- Beter of slechter ? -</b>
--	--

## SYNTHESE

### 1. PROBLEEMSTELLING

In 2005 bracht het Comité het **advies 05/32** uit over het onthaal op de perrons van het station Weerde (op de lijn Brussel-Antwerpen). Begin 2006 ontving het Comité het antwoord van de NMBS-groep op dit advies.

Na een tweede bezoek, in mei 2007, moet het Comité vaststellen dat er van de door de NMBS-groep in het vooruitzicht gestelde aanpassingen bitter weinig werd gerealiseerd : afwerking van de vloer in de tunnel naar perron 4 en aanleg van een definitieve (zij het onafgewerkte) trap naar perron 3.

Voor het overige is er bitter weinig ten goede veranderd, integendeel.

**Heikel punt is hier de fel verslechterde informatie aan de reizigers**, want het is hier niet mogelijk om op een klantvriendelijke manier te weten te komen op welk van de vier perrons de trein zal vertrekken.

### 2. DRINGENDE VRAAG AAN DE NMBS-GROEP

Het Comité dringt er op aan dat de NMBS-groep, die er prat op gaat veel te (willen) investeren in het onthaal in de stations, eindelijk werk maakt van :

- de afwerking van dit station, een dossier dat al meer dan twee jaar aansleept, terwijl Weerde toch een (toekomstig) GEN-station is
- een klantvriendelijker onthaal in het station Weerde, en hierbij een reële inspanning zou doen om zich eens in de plaats te zetten van haar klanten, en zich in te leven in de situatie van iemand die voor de eerste keer kennis maakt met de trein in dit al bij al ingewikkelde station.

...



<b>AVIS</b> <b>07/17</b> <b>19-06-2007</b>	<b>Causes de retards</b>
--	--------------------------

## SYNTHESE

### 1. EVOCATION DU PROBLEME

Régulièrement, les trains subissent des retards, et cela ne date pas d'hier. Mais comme ces retards n'ont cessé de s'amplifier au cours de l'année 2006, certains responsables, tant au sein du groupe SNCB qu'au niveau politique, ont proclamé la ponctualité comme une priorité absolue.

Sur la base de son expérience quotidienne dans les gares et sur les trains, le Comité veut y contribuer en formulant un certain nombre de propositions, pertinentes du point de vue et de l'expérience des voyageurs, et qui chacune en soi n'ont peut-être pas d'effets spectaculaires, mais expliquent bien *pourquoi* certains voyageurs soi-disant « tardent d'embarquer ».

### 2. PROPOSITIONS

- Abris de quai plus nombreux et plus confortables, avec sièges : sinon, les voyageurs s'abritent ailleurs et n'accourent que lorsque le train entre en gare.
- Un train doit marquer l'arrêt près des abris, et non à l'autre bout du quai : ainsi, on évite que, surtout par mauvais temps, les voyageurs aient à parcourir un bon bout de quai pour le rattraper.
- Etablir les correspondances sur des quais voisins, et prévoir une infrastructure mieux réfléchie, surtout qu'aujourd'hui on est trop souvent confronté à des escaliers trop étroits et situés à une extrémité des quais.
- Prévoir des délais de correspondance qui tiennent compte des circonstances locales – donc pas comme à Antwerpen-Centraal – pour éviter qu'un train ne doive attendre les voyageurs qui se perdent dans les dédales.
- L'annonce préalable des numéros de quai de correspondance dans les trains à l'arrivée est bien plus claire et audible que sur un quai bruyant, dans le fracas des trains qui passent ou qui entrent en gare.
- Surtout dans les gares sans personnel, il faut mieux informer les groupes de l'endroit exact du quai où ils doivent attendre l'arrivée du train.
- Prévoir des portes d'accès beaucoup plus larges. Aujourd'hui, des portes trop étroites empêchent les voyageurs de débarquer et embarquer rapidement.
- Prévoir partout des quais suffisamment hauts (76 cm), permettant ainsi aux personnes de petite taille, corpulentes ou âgées, ou souffrant d'un léger handicap, d'embarquer et de débarquer sans problème.

Enfin, des horaires soigneusement établis sont essentiels pour éviter des sillons qui se chevauchent continuellement sur un même ligne, ce qui risque de bloquer un train à plusieurs reprises si l'autre a du retard.

...

<b>AVIS</b> <b>07/18</b> <b>19-06-2007</b>	<b>Cathédrale ferroviaire et petites gares – 2<sup>e</sup> avis</b> Réaction à la réponse du groupe SNCB
--	---

## **SYNTHESE**

### **1. EVOCATION DU PROBLEME**

La réponse du groupe SNCB à l'avis 06/31 du Comité passe à côté du vif du sujet : que fait-on pour sortir les petites gares du périmètre de Charleroi de leur léthargie et de leur situation bien des fois épouvantable ?

A quoi bon citer de gros investissements dans les grandes gares si rien n'est fait pour améliorer un tant soit peu le confort d'attente de plus de 3000 usagers dans les petites gares ? (soit 30% du nombre de voyageurs à Charleroi-Sud)

### **2. DEMANDE AU GROUPE SNCB**

Le Comité ne peut que réitérer sa demande au Groupe SNCB : établir un « Plan Marshall des petites gares » dans la région de Charleroi afin de les rendre plus accueillantes, plus conviviales et plus sécurisantes, par une série de mesures effectives et efficaces plutôt que coûteuses.

...

<b>AVIS</b> <b>07/19</b> <b>19-06-2007</b>	<b>Brochures horaires régionales</b>
--	--------------------------------------

## SYNTHESE

### 1. ELEMENTS DE BASE

La SNCB a l'intention de substituer 12 brochures horaires régionales aux 81 brochures horaires qui, une à une, reprennent les tableaux horaires autour d'une des 81 principales gares du réseau.

Vu les nombreux chevauchements entre brochures contiguës, qui plus d'une fois donnent des informations quasi identiques, le projet tombe sous le sens, simplifiant ainsi l'émission de ces brochures d'ailleurs très utiles.

Ainsi, chaque brochure horaire régionale donnera les horaires de chaque ligne desservant une des 12 « régions » définies par la SNCB.

### 2. PROPOSITIONS

A ce sujet, le Comité préconise :

- de ne pas limiter les lignes transrégionales (par ex. Namur-Arlon) au seul territoire de la région concernée
- de veiller à la disponibilité des brochures des régions contiguës dans chaque gare distributrice, surtout aux confins des régions
- de prévoir des jeux complets de 12 brochures, permettant de couvrir l'ensemble du réseau
- d'offrir toutes ces brochures pour une somme symbolique, afin d'éviter toute distribution inconsidérée
- le maintien de l'Indicateur « réseau » dans l'état actuel des choses

D'autre part, le Comité estime que la brochure « IC-IR de poche » actuelle donne une information fort incomplète, surtout le week-end, et, de par sa structure, ne peut être proposée en complément aux brochures régionales.

...

<p><b>AVIS</b></p> <p><b>07/20</b></p> <p><b>6-11-2007</b></p>	<p><b>Tarifification transfrontalière ambiguë</b></p> <p><b>- 2<sup>e</sup> avis -</b></p>
--	--

## SYNTHESE

### 1. EVOCATION DU PROBLEME

Il y a plus d'un an déjà que le Comité approuva son avis 06/19 sur la tarification transfrontalière Franco-Belge ambiguë, stigmatisant le cercle vicieux de tarifs prohibitifs pour une offre dissuasive, particulièrement sur la relation Charleroi-Jeumont.

Deux faits nouveaux sont intervenus depuis :

- 1) début 2007 : « nouvelles conditions » pour le billet Trampoline et nouvelles destinations pour la Carte Train Trampoline (<sup>2</sup>)
- 2) 14 mars 2007 : réponse de la SNCB à l'avis 06/19 du 13 juin 2006

Ajoutons à cela la décision d'enfin améliorer la desserte vers Jeumont à partir du 10 décembre 2007.

### 2. PROPOSITIONS

Le Comité demande à la SNCB, avant toute autre chose, de se mettre dans la peau de l'utilisateur transfrontalier.

Son souci majeur, c'est :

- d'avoir une offre décente
- d'être informé dûment et correctement
- de payer un prix juste (et non disproportionné)
- de ne pas être endossé de quantités de restrictions et de chinoiseres

Le Comité ne demande pas à la SNCB de se justifier une fois de plus, mais de lever les incohérences de son offre « Trampoline » et de rechercher une meilleure solution, de manière proactive, auprès de ses partenaires français.

<sup>2</sup> Guide du Voyageur vers les Pays-Bas, le Luxembourg, Aulnoye, Maubeuge, Lille et Aix-la-Chapelle (édition 2007)

...



<b>AVIS</b> <b>07/21</b> <b>25-9-2007</b>	<b>Accueil sur les quais (2<sup>e</sup> visite) :</b> <b>ENGIS – FARCIENNES – LODELINSART</b>
---	--

## SYNTHESE

Trois ans après ses premières visites, le Comité est retourné sur place pour évaluer une nouvelle fois l'accueil sur les quais de ces trois gares, dans l'espoir que l'une ou l'autre mesure, si modeste soit-elle, ait quelque peu amélioré la situation des usagers.

Le constat est franchement décevant.

Strictement rien n'a été fait du chef du groupe SNCB.

Si quelque amélioration de l'état des lieux est percevable, elle est due à des initiatives soit communales (Engis), soit particulières (Lodelinsart). Par contre, les engagements formulés en 2004 au Parlement, à la Commission « Infrastructures et Transports », ne sont même pas tenus (Farciennes).

A **Lodelinsart**, les voyageurs continuent de traverser les voies, surtout le soir, puisque le tunnel n'est même plus éclairé. A **Farciennes**, les 180 voyageurs quotidiens n'ont RIEN pour s'abriter des intempéries, si ce n'est un passage souterrain malpropre et tagué. A **Engis**, la commune a entrepris de rafraîchir son passage, alors que le groupe SNCB laisse se défraîchir le bâtiment voyageurs, en bon état mais hermétiquement clos à la clientèle.

Alors que des sommes énormes sont englouties dans les grands projets (voir nos avis 06/31 et 07/18), c'est à peine si quelques miettes sont dévolues aux petites gares, même si ce sont leurs usagers qui, en bonne partie, « alimentent » les grandes gares.

Le Comité ne peut que déplorer l'inertie du groupe SNCB en ces trois cas concrets, alors qu'une poignée de mesures peu coûteuses permettrait au moins d'infléchir la perte de clientèle à Farciennes et à Lodelinsart.

...

<p><b>AVIS</b></p> <p><b>07/22</b></p> <p><b>25-09-2007</b></p>	<p><b>Abris vitrés vandalisés</b></p>
---	---------------------------------------

## **SYNTHESE**

### **1. EVOCATION DU PROBLEME**

Sur les quais, la SNCB multiplie le nombre d'abris à parois translucides, dits « Malines », ce type d'abris étant en passe de devenir le standard pour tout le réseau. Or, le Comité constate, de plus en plus, que les parois en verre de ces abris sont fracassées par des vandales, le plus souvent en des endroits isolés ou réputés susceptibles de telles actes. La plupart de ces endroits sont, en principe, connus du groupe SNCB.

Comme ces abris sont, du coup, placés en remplacement de salles d'attentes fermées au public, suite à la suppression des guichets, et que la SNCB tarde à réparer les abris vandalisés ou à les remplacer, les milliers de voyageurs concernés s'en trouvent doublement pénalisés.

Le Comité constate par ailleurs que d'autres types d'abris, en matériaux durs, sont beaucoup moins susceptibles de vandalisme.

### **2. PROPOSITIONS**

Le Comité demande dès lors que la SNCB :

- envisage de nouveau le placement d'abris en matériaux durs, dans toutes les gares et haltes qui font l'objet d'actes fréquents de vandalisme, ces abris étant pourvus d'ouvertures latérales destinées à atténuer le sentiment d'insécurité des voyageurs en attente ;
- maintienne accessibles aux voyageurs – surtout aux heures d'affluence – les salles d'attente des gares où les guichets sont fermés ;
- veille à ce que les endroits abrités soient équipés de sièges ;
- développe la pratique de conventions avec les autorités communales, visant, entre autres, à assurer un minimum de surveillance des bâtiments et abris ferroviaires en question ;
- prévoit des caméras mobiles, donc déplaçables, afin de sécuriser tant soit peu les endroits connus comme susceptibles de vandalisme, sans oublier les dizaines de milliers de voyageurs des petites gares.

...

<b>AVIS</b> <b>07/23</b> <b>18-12-2007</b>	<b>Accueil sur les quais de</b> <b>COURT-ST.ETIENNE (2<sup>e</sup> visite)</b>
--	---

## **SYNTHESE**

### **1. EVOCATION DU PROBLEME**

Fermée depuis la mi-2005, la gare de Court-St.Etienne est inoccupée et inaccessible aux 400 voyageurs, qui n'ont en tout et pour tout que 1 pauvre abri sur le quai 1, et deux abris sur l'autre quai. Strictement rien n'a été fait en guise de compensation pour la fermeture de leur salle d'attente.

Seul élément positif : le nouvel accès de plain-pied au quai 2, mais ce chemin dérobé n'est signalé nulle part, et est recouvert d'un tapis de gravillons rendant le passage malaisé pour plusieurs catégories d'usagers.

### **2. PROPOSITIONS**

Fermer les guichets est une chose, condamner la salle d'attente en est une autre. Plutôt que d'attendre le RER, ce qui revient à envoyer un meilleur accueil des voyageurs aux calendes grecques, le Comité insiste pour une solution immédiate : la réouverture de la salle d'attente sous surveillance SNCB ou communale, comme cela se pratique en d'autres gares. Sinon, une extension et une amélioration sensible du confort d'attente sur chacun des deux quais s'impose. Cela inclut, dans tous les cas, le parachèvement du chemin d'accès au quai 2, y compris une signalisation bien visible.

### **3. DEMANDE URGENTE AU GROUPE SNCB**

Le Comité demande que la SNCB s'active pour trouver une nouvelle affectation à la gare de Court-St.Etienne et aux autres bâtiments de gare ainsi laissés à l'abandon. Une présence humaine dans ces bâtiments permettrait d'ouvrir à nouveau les salles d'attente, de rassurer les voyageurs et d'éviter les pertes financières importantes dues à la dégradation d'immeubles inoccupés.

...

<b>AVIS</b> <b>07/24</b> <b>25-09-2007</b>	<b>Modelstations = Modelonthaal?</b> <b>2<sup>e</sup> Bezoek stations</b> <b>BORDET – BUIZINGEN - LANDEGEM</b>
--	--

## SYNTHESE

Het Comité bezoekt niet alleen verlaten en vervallen stations. Ook in nieuwe en recent gemoderniseerde stations wordt het onthaal op de perrons volgens identiek dezelfde basiscriteria geëvalueerd. Dit was in 2005 het geval voor de vernieuwde stations Bordet, Buizingen en Landegem.

Een nieuw bezoek, twee jaar later, moest aantonen of de NMBS-groep een aantal toezeggingen heeft ingelost, en of het onthaal van de treingebroekers inderdaad verbeterd is.

In de stations **Bordet** en **Buizingen** (district Centrum), allebei gelegen op het toekomstige GEN, is het resultaat niet echt overtuigend. Een paar aangekondigde verbeteringen werden inderdaad doorgevoerd, andere dan weer niet, met als grote uitschieter : de informatie aan de ingangen, vooral in Buizingen, waar die zonder meer werd *weggenomen*.

Heel anders ging het er aan toe in **Landegem** (district Noord-West) : hoewel dit modelstation al héél goed scoorde, werd het onthaal hier nog verbeterd, met de plaatsing van bijkomende stationsnaamborden en het aanbrengen van een informatiepaneel voor de reiziger bij aankomst, iets wat doorgaans ontbreekt en door het Comité stelselmatig gevraagd wordt.

Een pluim dus voor **Landegem**, de enige van de drie waar "modelstation" inderdaad (bijna) gelijkstaat met modelonthaal.

...



<p><b>AVIS</b></p> <p><b>07/25</b></p> <p><b>06-11-2007</b></p>	<p><b>Stationsparkings -2<sup>e</sup> advies</b></p>
---	--

## **SYNTHESE**

### **1. PROBLEEMSTELLING**

In mei 2004 bracht het Comité zijn advies 04/16 uit over de problematiek van de parkings rond de grotere stations, met als voornaamste knelpunten : overvolle parkings, gebrek aan uitbreidingsruimte, alsook de toenemende verkeersproblemen rond de stations en in de omringende stadswijken.

Hierbij stelde het Comité dat verdere uitbreiding van de bestaande parkeerruimte hoe dan ook beperkt is in tijd en ruimte, en het aantrekken van nog meer auto's een reëel probleem vormt voor de verkeersleefbaarheid van de stationsomgeving en het aansluitende stadsdeel.

### **2. VOORSTELLEN**

Liever dan alles op dat ene punt (het hoofdstation) te concentreren, moet het autoverkeer juist zoveel mogelijk UIT het stadsweefsel gehouden worden.

Dit kan door de treingebruiker zo dicht mogelijk bij zijn woonplaats op te vangen : ofwel met kwalitatief hoogstaand en betrouwbaar openbaar vervoer, zoals rond de Franse steden, ofwel door de aanleg of verdere uitbouw van randparkings en fietsvoorzieningen rond de kleinere stations in de stadsrand en in de omliggende regio, met frequente en filevrije regionale spoorverbindingen naar de knoopstations.

### **3. WAAROM DIT TWEDE ADVIES ?**

Uit het antwoord van de (toenmalige) NMBS leiden wij af dat voor haar de "concurrentie met de auto" belangrijker is dan de verkeerscongestie die veroorzaakt wordt door het aantrekken van nog meer auto's rond de stations. Het concept om de pendelaars dicht bij huis op te vangen met kwalitatief en vlot openbaar vervoer, incl. een betere uitbouw van het regionaal spoorvervoer, kreeg niet de minste reactie.

...

<b>AVIS</b> <b>07/26</b> <b>06-11-2007</b>	<b>Heropening van het station BEERVELDE</b>
--	---

## SYNTHESE

### 1. PROBLEEMSTELLING

Het station Beervelde, op lijn 59 tussen Gent en Lokeren, werd in juni 1984 gesloten, ondanks het groeiende aantal gebruikers. Sindsdien heeft het noordoostelijk deel van het stadsgewest Gent, tussen Dampoort en Lokeren, geen spoorbediening meer. Beervelde is een deelgemeente van Lochristi (20395 inwoners op 1-1-2007).

Recent maakte de pers evenwel gewag van de mogelijke heropening van Beervelde. Hoewel het Comité hierover niet om advies gevraagd werd, ging het de situatie van Beervelde en de kansen voor een eventuele heropening nader onderzoeken.

### 2. CONCLUSIES

Beervelde wordt elk half uur bediend door de bussen van De Lijn, althans richting Gent, maar deze doen er 25 min (Dampoort) à 50 min (Gent-St.Pieters) over : met resp. 10 en 20 min. wordt de trein een vlot en filevrij alternatief, zeker indien er in Gent goede aansluitingen worden verzekerd.

Een stop in Beervelde biedt heel wat mogelijkheden : het dorp zelf ligt op loopafstand (750 m), het station ligt binnen fietsbereik van drie belangrijke woonwijken én op de N449, waardoor de heropening interessant wordt voor Lochristi zelf, Zeveneken, Zaffelare, en zelfs Laarne en Kalken.

Het Comité staat gunstig t.o.v. de heropening van Beervelde, vooral omdat er heel wat geografische en socio-economische elementen zijn die hiervoor pleiten, maar wel op voorwaarde dat de aansluitingsmogelijkheden en de randaccomodatatie (fietsenstallingen, parking) voldoende worden uitgebouwd om een maximum aan potentiële reizigers aan te trekken.

...

<b>AVIS</b> <b>07/27</b> <b>6-11-2007</b>	<b>Balises d'arrêt des trains</b>
---	-----------------------------------

## **SYNTHESE**

### **1. EVOCATION DU PROBLEME**

Dans les gares, d'une manière générale, les trains font arrêt à un endroit du quai marqué par des balises placées de telle sorte que le train s'arrête le plus près possible du bâtiment voyageurs ou de l'accès principal aux quais. Cela permet un embarquement relativement confortable et rapide – ponctualité oblige !

Or, assez souvent, certains conducteurs, distraits ou non, ignorent ces balises, trop petites et pas toujours lisibles, au grand dam des usagers postés au bon endroit mais devant s'essouffler depuis l'autre bout du quai.

### **2. PROPOSITIONS**

Le Comité demande donc :

- des balises d'arrêt visibles de chacun : pourquoi pas des (petits) panneaux placés sur le quai, comme en France et aux Pays-Bas ;
- le respect de ces balises par tous les conducteurs, quitte à sanctionner leur non-respect, surtout en cas de retard ;

dans les gares à longs quais : annonce de la balise, rendue visible de tous, où le train fera arrêt, compte tenu de sa composition *normale*.

...

<b>AVIS</b> <b>07/28</b> <b>06-11-2007</b>	<b>2<sup>e</sup> Bezoek stations</b> <b>BRUGGE-St.PIETERS - OVERPELT -</b> <b>ANTWERPEN-NOORDERDOKKEN</b>
--	---

## SYNTHESE

In een tijdspanne van 3 jaar heeft het Comité meer dan 50 kleinere stations bezocht, verspreid over het hele NMBS-net. Hierbij werd het onthaal van de treingebruikers – de reizigers – grondig geëvalueerd op basis van een reeks op voorhand vastgelegde criteria (zie adviezen 02/07 en 05/39). Hierover werd telkens een advies opgesteld met een reeks voorstellen om het onthaal te verbeteren, al dan niet op termijn, maar ook om een aantal dringende problemen en tekortkomingen aan te pakken.

Thans wordt elk van de onderzochte stations opnieuw bezocht, om na te gaan in welke mate er verbeteringen optraden, maar vooral of desgevallend de dringende problemen opgelost werden.

In tegenstelling tot wat men soms denkt, werden naast verwaarloosde en vervallen stations ook recent vernieuwde stopplaatsen onderzocht. Zo hadden de perrons te **Brugge-St.Pieters** en **Antwerpen-Noorderdokken** vlak voordien een grondige opknapbeurt ondergaan, waardoor het voor de hand ligt dat er na drie jaar op dat vlak weinig veranderd is. Beide haltes vertonen wel manifeste tekenen van gebrekkig onderhoud (muren, vloeren of trappen). Qua bewegwijzering en informatie gebeurde er evenwel ook niets, ondanks een aantal pertinente aanbevelingen van het Comité.

In **Overpelt** stelden wij vast dat de uitrusting van het enige perron zo goed als minimaal gebleven is : hier moet vrijwel alles nog gebeuren, en twee jaar na datum is deze stopplaats nog steeds het slechtst uitgeruste station van heel Limburg. Wel werd op de valreep vernomen dat er voor 2008 nu toch een paar verbeteringen gepland zouden zijn : wij zijn benieuwd.

Met dit tweede advies is het dossier van deze (en andere) stations niet afgesloten. Het Comité blijft de evolutie in al deze stations verder opvolgen.

...



<p><b>AVIS</b> <b>07/29</b> <b>18-12-2007</b></p>	<p><b>POIX – PALISEUL – HABAY</b></p> <p><b>Accueil minimal dans 3 petites gares Ardennaises</b></p>
---	--

## **SYNTHESE**

Deux à trois ans après ses premières visites, le Comité est retourné en Ardenne pour évaluer une nouvelle fois l'accueil sur les quais de ces trois gares, dans l'espoir que l'une ou l'autre mesure, si modeste soit-elle, ait quelque peu amélioré la situation des usagers.

Le constat est franchement décevant.

La seule amélioration réelle et visible, est le placement d'une banquette en bois dans chacun des deux abris sur les quais à Habay. Par contre, le tunnel reste aussi mal éclairé, et la bordure du quai 2 aussi saillante qu'il y a 2 ans.

Par contre, dans les deux autres gares, strictement rien n'a été fait pour remédier à deux situations potentiellement dangereuses pour les voyageurs, dûment signalées par le Comité et repérées par le groupe SNCB.

Ainsi, à Paliseul, les pans de neige fondante continuent de tomber du toit de l'abri en bois sur le quai 1, aux pieds, si pas sur la tête des voyageurs.

Sur le quai 2 à Poix-St.Hubert, situé au débouché d'une courbe, une ligne de sécurité n'a toujours pas été tracée sur le dallage du quai, malgré le passage de trains rapides et malgré les dispositions annoncées dans la réponse du groupe SNCB à l'avis 06/32 sur la sécurité sur les quais.

Faudra-t-il un accident mortel pour que, enfin, la SNCB se décide ?

Le Comité ne peut que déplorer l'inertie du groupe SNCB en la matière, et n'accepte pas l'excuse du « nombre restreint de voyageurs » dans ces trois gares, d'ailleurs en hausse manifeste depuis plusieurs années.

Ne sont-ce pas les voyageurs de ces gares qui, au retour le soir, contribuent au « succès » des grandes gares ?

...

<b>AVIS</b> <b>07/30</b> <b>18-12-2007</b>	<b>Fermeture des salles d'attente – et après?</b>
--	---

## SYNTHESE

### 1. EVOCATION DU PROBLEME

Cet avis fait suite à une étude du confort d'attente offert aux voyageurs après la fermeture des guichets dans 45 gares durant la période 2003-2005. En 2007, 32 de ces gares ont été visitées et évaluées quant à leur confort d'attente réel.

Alors que l'étude constate un accueil assez satisfaisant en plusieurs endroits, le résultat global est franchement décevant. En toute objectivité, la conclusion s'impose : plus de 15000 voyageurs sont concernés, et la grosse majorité doit subir une sérieuse détérioration de leur confort d'attente :

- dans 80% des gares aux guichets fermés la salle d'attente est inaccessible;
- bien peu a été fait pour l'accueil des voyageurs: en beaucoup d'endroits, le nombre d'abris supplémentaires a été calculé au plus juste, à tel point qu'aux heures de pointe il n'est pas toujours possible d'abriter tous les voyageurs ;
- dans plusieurs gares, strictement rien n'a été fait ;
- le nombre de sièges a été réduit de manière drastique ; dans 40% de ces gares il n'est plus possible de s'asseoir à l'abri des intempéries, et dans 10% il n'y a même plus de siège du tout !

Signalons aussi que, récemment, 30% de ces gares avaient subi des travaux de restauration parfois très considérables, y compris la salle d'attente, et que, en sus, 15% des bâtiments abandonnés sont de construction récente.

### 2. PROPOSITIONS

**Le Comité demande, pour chacune de ces gares, une salle d'attente accessible, chauffée en hiver, ainsi que des abris et des places assises (abritées) sur chaque quai et en nombre suffisant : il s'agit là du confort minimum auquel le voyageur est légitimement en droit de prétendre dans un pays civilisé.**

Le Comité demande qu'une nouvelle affectation soit trouvée à ces bâtiments de gare abandonnés, tout en y rétablissant un espace d'attente décent. Le but n'est pas seulement de mieux accueillir mais aussi de rassurer les voyageurs délaissés depuis la fermeture des guichets. A quoi bon laisser ces bâtiments à l'abandon se dégrader pendant de longues années, pour finalement tomber en ruines ?

...

## 2.4 Les recommandations

Dans le courant de 2007, quatre « recommandations » ont été émises, à titre d'essai. Chacune renvoie à un ou plusieurs avis émis précédemment, sans être pour cela un « avis » dans le sens formel du terme. Le seul but est de réagir promptement en cas d'urgence, entre deux réunions plénières, particulièrement en période de vacances ou de fin d'année.

...

<b>RECOMMANDATION</b>  <b>07/101</b>  <b>03-07-2007</b>	<b>Onthaal op perron 6 van het station MECHELEN-NEKKERSPOEL</b>
---	---

Vanaf 9 december 2007 wordt de IR a Leuven-Antwerpen even voor het binnenrijden van Mechelen omgelegd via lijn 27B, zodat deze rechtstreeks naar Antwerpen-Centraal kan doorrijden, zonder kopmaken in Mechelen. Omdat hierdoor het hoofdstation van Mechelen niet langer bediend wordt, voorziet men een stop in het station Mechelen-Nekkerspoel.

Komende uit Leuven via lijn 27B kunnen in dit station alleen de perrons 5 (richting Antwerpen) en 6 (richting Leuven) bediend worden. Omwille van de sporenconfiguratie is halt houden aan de overige perrons uitgesloten.

## PROBLEEMSTELLING

In zijn **advies 06/22** van 19-9-2006 heeft het Comité o.m. gewezen op de gevaarlijke toestand van het thans ongebruikte perron 6, waar de treinen met bestemming Leuven onvermijdelijk zullen halt houden.

- Er is maar één manier om dit perron te *vermijden* : de IR a uit Antwerpen op tegenspoor te laten rijden en te laten halt houden aan perron 5. Door de plaatselijke sporenconfiguratie, maar vooral omwille van het drukke goederenverkeer op deze lijn, lijkt deze mogelijkheid ons haast uitgesloten.
- De enige mogelijkheid om de reizigers in *veilige* omstandigheden te laten in- en uitstappen : een nieuwe perronbedekking aanleggen. Daar deze ingebruikname reeds binnen 5 maand voorzien wordt, is het hoog tijd dat deze werken binnenkort worden aangevat.

In het antwoord van de NMBS-groep op het advies 06/22 (maart 2007) lezen wij over perron 6 het volgende :

“Het ophogen en herstellen van perron 6 (indien spoor 6 in dienst komt) met plaatsing van volwaardige wachtuitrusting zal ten gepaste tijd worden bestudeerd.”

- Blijkbaar werd op het tijdstip van dit antwoord (voorjaar 2007) nog geen rekening gehouden met een ingebruikname van spoor 6 in het station Mechelen-Nekkerspoel.
- Moeten wij hieruit dan afleiden dat Infrabel niet op de hoogte is van de plannen van de NMBS-Exploitant om dit perron op regelmatige basis te gaan gebruiken?
- Welk gewicht moet dan, gezien de vrij korte tijdspanne, gegeven worden aan de uitdrukking “...ten gepaste tijd bestuderen?”.

Wetende dat voorbereiding en uitvoering van dergelijke werken een behoorlijke tijd in beslag nemen, kunnen wij alleen maar hopen dat dit perron toch nog op tijd zal klaar zijn.

## **BESLUIT**

Het Bureau van het Comité vraagt dat de NMBS-groep al het mogelijke zou doen om perron 6 tegen uiterlijk 9 december 2007 gebruiksklaar te maken, zodat de reizigers er in veilige omstandigheden kunnen in- en uitstappen.

Zoniet moet overwogen worden de IR Antwerpen-Leuven op tegenspoor om te leggen via perron 5 of... voorlopig te laten kopmaken in station Mechelen – zoals dit vandaag het geval is.



<b>RECOMMANDATION</b>  <b>07/102</b>  <b>07-07-2007</b>	<b>Service des trains en fin d'année</b>
---	--

Fin de cette année 2007, les jours de Noël et de Nouvel-An tombent un mardi. Cela signifie que les veilles très animées de ces deux fêtes seront du coup considérées comme jours de pont.

Comme auparavant, et pour des raisons très diverses <sup>(3)</sup>, la SNCB voudra réduire l'offre des trains de manière fort drastique, tout particulièrement ces deux jours-là, même s'il ne s'agit pas de jours de pont ordinaires, comme par ex. le vendredi de l'Ascension.

Même s'il est vrai que certaines catégories d'usagers (écoliers, étudiants, certains travailleurs,...) ne se rendront pas à leur besogne quotidienne en cette période, il est tout aussi vrai qu'un grand nombre d'autres travailleront normalement. Beaucoup auront même fort à faire ces jours-là, tout particulièrement dans les commerces, y compris ceux du centre-ville, qui verront d'ailleurs affluer tous ceux qui auront pris congé à ce moment-là.

### **Des horaires adaptés de manière raisonnable**

Tenant compte de l'expérience passée et des avis émis à ce sujet – tout particulièrement l'**avis 03/01**, estimant que la SNCB ne tint pas suffisamment compte de cet état de fait (voir aussi l'avis 05/11), le Bureau du Comité Consultatif des Usagers préconise :

- de ne pas appliquer sans plus la grille de desserte du week-end ces deux jours-là, ni la veille de Noël, ni le jour de la Saint-Sylvestre ;
- de maintenir les dessertes de base N67, tout particulièrement sur les lignes affluant vers les centres urbains – y compris les lignes à trafic réduit (58, 86, 125, ...) ou supprimé (26, 52, 82, 96, ...) le week-end ;
- de ne pas supprimer les trains P offrant le cadencement mi-horaire ;
- de ne pas instaurer des restrictions d'horaire prématurément, par ex. en pleine période d'examens, comme cela se fit malencontreusement fin 2004.

<sup>3</sup> voir à ce sujet l'avis 03/01 du Comité

## **Une information suffisante**

Les adaptations des horaires étant bien souvent fort conséquentes, le

Bureau du Comité demande :

- de renseigner intégralement les horaires adaptés <sup>(4)</sup> dans les médias habituels : Indicateur, brochures horaires, website SNCB, ARIdisc, et autres – voir à ce sujet les propositions formulées dans l’avis 03/01 annexé ;
- une campagne d’information bien réfléchie, lancée au moins 15 jours à l’avance, répandue au maximum (par ex. toutes-boîtes), et ne se limitant pas à quelques affiches apposées en gare en dernière minute.

---

<sup>4</sup> comme cela se pratique par ex. en France

<b>RECOMMANDATION</b>  <b>07/103</b>  <b>10-09-2007</b>	<b>(Her)opening van stations</b>
---	----------------------------------

Vijf jaar geleden bracht het RCG zijn advies 02/10 uit, met o.m. de vraag naar de (her)opening van een aantal stations op plaatsen waar de strategische ligging of het demografische potentieel dit verantwoordt.

Van de door het Comité voorgestelde (voorlopige) lijst werden intussen de stations Schelle, Zolder en Evergem heropend, en staat Hergenrath op de wachtlijst. Daaraan moet nog Wolfstee (nieuw station) maar ook Aubange, Halanzy en Messancy worden toegevoegd op de onlangs heringerichte verbinding Arlon-Rodange-Virton. En misschien volgt ook nog Beervelde...

Gezien het aantal voorgestelde heropeningen is er evenwel nog veel werk aan de winkel.

- Een station of stopplaats is geen doel op zich, maar een instrument voor een optimale toegankelijkheid van de treinen – kwestie van de treingebroekers zo weinig mogelijk op overvolle wegen te jagen
- Goed bediende kleinere stations met een ruime parking op strategisch gelegen plaatsen kunnen aanzienlijk bijdragen tot het beperken van de verkeersstroom naar de steden, wanneer de mensen niet langer verplicht worden door te rijden tot in het stadscentrum of tot aan het hoofdstation in een reeds overbelaste omgeving.

Het Comité heeft jaren geleden al gevraagd om het geheel van stations en stopplaatsen grondig te "screenen" : niet om alweer een hakbijloperatie op poten te zetten of voor het plezier stations te heropenen, maar integendeel om het historisch scheefgegroeide netwerk waar nodig bij te werken en de "witte vlekken" op te vullen, dit alles op basis van socio-economisch verantwoorde criteria.

...

<b>RECOMMANDATION</b>  <b>07/104</b>  <b>11-09-2007</b>	<b>Augmentations tarifaires au</b> <b>1 février 2008</b>
---	---

C'est d'ordinaire en septembre que la SNCB prend les décisions ad hoc pour la traditionnelle « adaptation » (augmentation) tarifaire du 1 février de l'année suivante. Tout aussi traditionnellement, le Comité ne reçoit pas l'information nécessaire dans un délai raisonnable pour pouvoir émettre un avis en bonne et due forme. En 2007, pas la moindre information ne nous est parvenue à ce jour.

Cela ne peut empêcher le Comité, par le biais du Bureau Exécutif, de se prononcer sur l'augmentation qui se décide ces jours-ci.

Deux éléments majeurs doivent, de l'avis du Comité <sup>(5)</sup>, justifier toute augmentation : la régularité des trains et l'amélioration de l'offre.

- Le premier est formel, car repris dans le Contrat de gestion : c'est la régularité des trains dans la période écoulée.
  - D'une part, il faut considérer la dégradation de la ponctualité officielle au cours de la période écoulée – c'est d'ailleurs cette donnée qui est une des déterminantes de l'adaptation tarifaire
  - D'autre part, il ne faut pas oublier que cette ponctualité, très controversée, ne reflète que la régularité des *trains*, mais non celle des *usagers* (voir à ce sujet notre avis 06/24), assujettis à des retards beaucoup plus conséquents et à des correspondances ratées.

Dès lors, il est tout à fait indiqué que la SNCB tienne compte de ces deux éléments lors de la prochaine augmentation tarifaire.

<sup>5</sup> Voir à ce sujet les avis 07/04, 06/04, 04/17, 03/07, etc

- L'amélioration de l'offre durant la période écoulée est très relative.
  - Bien-sûr, de nouveaux services de trains ont été introduits le 10 décembre 2006, mais dans certains cas l'augmentation de l'offre est allée de pair avec une diminution de la qualité du service.
  - Par contre, sur de nombreuses lignes, l'allongement des temps de parcours et la rupture d'un bon nombre de correspondances suscita la grogne générale – comme en témoigne le nombre impressionnant de plaintes reçues fin 2006 et début 2007 <sup>(6)</sup>.
  - On notera une fois de plus les cas répétés de trains bloqués en ligne pendant plusieurs heures, les usagers n'étant pas toujours informés de la situation ni des raisons de ces retards.

Ici non plus, rien de convaincant pour nous inciter à approuver, voire accepter de nouvelles augmentations.

N'oublions pas non plus que les augmentations tarifaires sont basées sur l'indice « santé », alors que l'indice des prix et donc l'augmentation du coût de la vie est bien supérieur, ce qui pourrait inciter certains à réfléchir deux fois avant de quitter leur voiture et prendre le train.

## CONCLUSION

Sur cette base, le Bureau Exécutif, dans les lignée des avis déjà émis les années précédentes par le Comité Consultatif des Usagers, exprime toutes ses réserves à l'égard d'une augmentation des prix au 1 février prochain.

Par la même occasion, il met en garde contre des augmentations-choc appliquées sur certains titres de transport et sur certaines formules, sous prétexte que leur prix n'a pas augmenté début 2006 et qu'il est donc temps de « rattraper » cela.

C'est ainsi que la hausse prohibitive de la KeyCard en 2006 a rendu celle-ci beaucoup moins intéressante sur les petits trajets (moins de 8 km) pour lesquels cette carte était destinée (voir notre **avis 06/11**)

---

<sup>6</sup> soyons clairs : il ne s'agit PAS des retards causés par l'incendie d'un poste de traction à Bruxelles-Midi

## 2.5 Suivi des avis

### 1. Réception des réponses (liste arrêtée le 1 mars)

Pour les 30 avis, 17 réponses seulement ont été réceptionnées, avec un délai moyen de *3 mois*, variant de 1 (avis 07/01) à 6 mois (avis 07/06). Des réponses non reçues, le délai moyen est déjà de *4 mois*, variant de 2 (les derniers avis) à 9 mois (avis 07/09).

Au total, le délai moyen revient à *3 mois ½*, ce qui dépasse nettement le « délai raisonnable » prévu dans le Contrat de gestion.

### 2. Contenu des réponses

A une poignée d'exceptions près, les réponses du groupe SNCB ne sont pas du tout à la hauteur des avis – loin s'en faut : réponses évasives, à côté du sujet, argumentation sans objet, etc. De telles réponses ne méritent pas que l'on y consacre des moyens déjà très limités. Passons.

### 3. Suivi des avis

Aucun suivi, même formel, n'est donné aux avis du Comité : celui-ci est laissé dans l'ignorance de l'apparition de nouveaux éléments, de la prise de décisions ou de nouvelles initiatives dans le cadre des préoccupations formulées dans les avis, même indirectement.

### 4. Impact des avis

A notre connaissance, aucune décision ni mesure concrète n'a été prise ni même mise en perspective par le groupe SNCB en 2007, suite à un avis du Comité, si ce n'est la mise en oeuvre de mesures déjà décidées, parfois de longue date, tout particulièrement dans le domaine de l'aménagement des gares : par ex. le rehaussement de quais ou la rénovation d'abris pour vélos. Il en est de même pour les problèmes signalés dans certains avis, après vérification sur place : aucune solution n'y est apportée, comme dans le cas des abris à Farciennes et à Paliseul.

Il est dès lors bien difficile d'évoquer ici une quelconque amélioration par rapport à 2006. Au contraire !

...



# 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	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
	<b>2003</b>
03/01	Service des trains en fin d'année
03/02	Mémoire
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	Tarification 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	Tarification transfrontalière Franco-Belge ambiguë
06/20	Accueil sur les quais en gare d'Assesse
06/21	Accueil sur les quais en gare de Limal
06/22	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 ?

...

## 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
S. Vanhoutte	NHR Personen met een Handicap		CSN des Personnes Handicapées

un représentant des cyclistes			
nom	organisation	nom	organisation
P. D'Haese	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	Conf. Pens. Soc.	E. Bert	Un. Chrét. Pension.

deux représentants des intérêts familiaux			
nom	organisation	nom	organisation
J. Pistral	Ligue familles asbl	J. Rosenoër	Ligue familles asbl
A. Isebaert	Gezinsbond vzw	A. De Boeck	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
A. Anckaer	TEST ACHATS asbl	S. Dochy	TEST ACHATS asbl
P. Janssens	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	H. Delsaux	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. Decrop	ACV TRANSCOM

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

nom	organisation	nom	organisation
<a href="#">M. Van Aken</a>	FOD BZ&BH	<a href="#">F. Borrenbergen</a>	FOD PERS & ORG

- **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>	AVCBruxelles	<a href="#">E. Caelen</a>	AVCBruxelles

- **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="#">M. Lambert</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 assume le **secrétariat** du Comité Consultatif décrit ci-après :

Le Secrétariat du Comité Consultatif des Usagers auprès de la SNCB  
Secrétariat Général - H-P&E.001, section 99/4  
Rue de France 58  
1060 Bruxelles  
Téléphone : 02/02/525.30.35 - Fax : 02/525.40.91

Les membres actuels du secrétariat sont :

Yvette WEILER (chef de service)
Claude DEBONNET
Roland VAN BRUWAENE
Sonia MOERENHOUDT

Toute correspondance est traitée par ce service.

\*\*\*

#### La collaboratrice :

Christine HOORELBEKE

travaillera dans les **locaux** du Comité, situés :

Kantersteen 4  
1000 Bruxelles  
Téléphone : 02/525.27.80 - Fax : 02/525.37.13  
e-mail : [comit@b-holding.be](mailto:comit@b-holding.be)

\*\*\*

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

Philippe JANSSENS, président ( <a href="mailto:phjanssens@skynet.be">phjanssens@skynet.be</a> )
James PISTRAL, vice-président ( <a href="mailto:ccu.jamespistral@skynet.be">ccu.jamespistral@skynet.be</a> )
Ann ISEBAERT ( <a href="mailto:annisebaert@hotmail.com">annisebaert@hotmail.com</a> )
Francis VERHEES ( <a href="mailto:f.verhees@skynet.be">f.verhees@skynet.be</a> )