

AVIS 2025/03 CCVF relatif aux « ADAPTATIONS REGLEMENTAIRES »

Réaction du CCVF à la réponse de la SNCB
à l'AVIS 25/02 du CCVF

Approuvé en séance plénière le 9 septembre 2025

Complétant l'avis 25/02

1. Contexte

Le 16 juillet 2025, le CCVF a reçu une réponse de la SNCB à l'avis 25/02 concernant les modifications que la SNCB envisage d'apporter à la réglementation relative aux titres de transport. La réponse de la SNCB reflète les positions prises par la direction lors du Conseil d'administration de juin et reprend également les décisions de ce Conseil. La réponse est structurée en cinq points que nous reprenons ici, accompagnés de notre réaction.

2. Réaction du CCVF

Tout d'abord, le CCVF tient à remercier la SNCB pour sa communication ouverte concernant sa décision, mais tient à préciser que la réponse de la SNCB est **décevante sur un certain nombre de points et ne tient pas compte de l'avis du CCVF**. C'est pourquoi le RGCT formule de sa propre initiative un avis complémentaire sur cette matière.

2.1. Procédure d'achat d'un ticket : prix et carte avantage

En réponse à la nouvelle demande du CCVF (voir également les avis précédents) visant à supprimer la distinction entre heures creuses et heures de pointe les jours de semaine, la SNCB répond : « l'introduction des tarifs heures creuses est reprise dans le Contrat de Service Public conclu entre la SNCB et l'État et constitue un élément central de notre stratégie visant à stimuler le voyage en train (+ 50 % loisirs) et à augmenter le taux d'occupation des trains en heures creuses.»

Le Comité reprend ses préoccupations exprimées dans l'avis 25/02 concernant la complexité d'une différence entre les tarifs heures creuses et heures pleines pour les voyageurs ferroviaires, et par conséquent le risque d'un impact négatif important sur l'expérience des voyageurs et d'une augmentation significative du nombre de malentendus et de conflits, voire du nombre d'amendes pour des erreurs commises de bonne foi, et, en fin de compte, du nombre de plaintes des voyageurs.

En se référant au Contrat de Service Public, la SNCB donne l'impression que la demande du RGCT va à l'encontre d'un cadre légalement établi.

Le Comité tient à souligner que ce qui est inscrit dans le **Contrat de Service Public** conclu entre la SNCB et l'État est la **possibilité, et non l'obligation, d'introduire des tarifs heures creuses.**

En effet, si l'article 24 stipule bien que « la SNCB s'efforce de [...] lancer de nouveaux produits et tarifs pour stimuler l'utilisation du train en dehors des périodes de pointe », il ne mentionne à aucun moment les modalités pratiques de cet effort.

L'article 38 alinéa 2 précise que l'adaptation des tarifs non régulés de la SNCB portera sur « la stimulation de l'usage du train pour les trajets courts ; la fréquence de voyage au moyen de prix/tarifs avantageux ; une tarification appropriée pour les voyages en petits groupes, en particulier en dehors des heures de pointe. ».

En outre, l'article 38 alinéa 6 stipule que « [...] la SNCB propose un tarif attractif pour le supplément vélo, en adéquation avec l'impact des vélos sur le Plan de Transport et sur la capacité des trains. Dans ce contexte, la SNCB s'engage à introduire un tarif différencié entre périodes de pointe et hors pointe. ».

Hors de ces deux segments (petits groupes et supplément vélo), il n'est fait aucune mention d'un tarif préférentiel en heures creuses basé sur le TSSC.

Les dispositions du **Plan de Transport** relatives à l'introduction d'un tarif heures creuses sont donc **beaucoup plus limitées et moins contraignantes** que ne le laisse entendre la SNCB dans sa réponse. Si la SNCB maintient sa stratégie visant à introduire une distinction entre les heures creuses et les heures de pointe pendant la semaine, il convient de viser une **clarté maximale pour le voyageur** et de lui permettre de **profiter pleinement des tarifs avantageux**, par exemple également dans le cas d'un **billet aller-retour** si un seul des trajets se situe pendant les heures creuses.

2.2. Interdiction d'interruption et d'arrêt de parcours

Dans sa réponse à l'objection du CCVF contre l'interdiction d'interrompre un voyage parce que cela impose des restrictions au voyageur, la SNCB affirme « que l'introduction de tarifs réduits pour les tickets en heures creuses est incompatible avec l'interruption et/ou l'abandon du parcours d'un voyage et/ou la renonciation à un voyage. La SNCB est donc tenue d'interdire l'interruption de voyage et l'arrêt d'un trajet pour les billets. »

Après réflexion, le CCVF reconnaît qu'il pourrait y avoir des abus avec un ticket valable pendant **les heures creuses** qui, en cas de poursuite du voyage, pourrait être utilisé à tort avec

le ticket à tarif réduit pendant les heures de pointe. C'est pourquoi le CCVF propose un compromis : l'interruption du voyage est autorisée, mais ne **donne pas le droit de voyager pendant les heures de pointe** avec un ticket valable pendant les heures creuses.. Les voyageurs qui souhaitent interrompre leur voyage et effectuer une partie de celui-ci pendant les heures de pointe sont tenus d'acheter un billet pour les heures de pointe pour le trajet entre le point d'interruption et la destination finale.

2.3 Zones tarifaires

Dans son avis 25/02, le CCVF déplore la suppression du droit au voyage illimité le même jour au sein d'une seule zone ... et souligne la nécessité de conserver la notion de zones tarifaires pour faciliter la création d'accords avec les autres sociétés de transport public sur les tarifs intégrés.

Dans sa réponse détaillée, la SNCB se réfère à nouveau au Contrat de Service Public « qui stipule que le ticket standard de 2ème classe est valable pour un seul trajet. Le ticket standard ne peut donc pas être utilisé comme libre parcours au sein de la zone tarifaire. La SNCB évaluera s'il est approprié d'indiquer la zone tarifaire sur les tickets en plus de la gare choisie.

Les zones tarifaires de la SNCB seront conservées pour le calcul du prix, mais elles ne correspondent de toute façon pas aux zones des autres opérateurs de transport public.

La SNCB comprend vos arguments et la nécessité évoquée de pouvoir choisir librement une gare pour les abonnements. Pour les abonnements domicile-travail et domicile-école, la SNCB demandera de préciser les gares d'origine et de destination lors de l'achat. Si la gare d'origine et/ou de destination se trouve dans une zone tarifaire, la réglementation autorisera les voyageurs à embarquer ou débarquer d'une autre gare au sein de la zone tarifaire. »

Cette réponse de la SNCB est trop **floue** pour que le CCVF puisse s'en satisfaire. La proposition de la SNCB manque de cohérence et la référence au contrat de service public ne peut le masquer. Ainsi, la double mention de la zone tarifaire et de la gare ne ferait que semer la confusion chez le voyageur. Quel est l'intérêt de mentionner la zone si l'on ne peut utiliser qu'une seule gare dans cette zone ? Le fait que la SNCB envisage de permettre **l'utilisation d'une autre gare que la gare d'arrivée pour le voyage retour** répond certes à la demande du CCVF, mais la SNCB n'offre aucune certitude à ce sujet et, si cette mesure est mise en œuvre, une communication claire devra être fournie aux voyageurs. Il est souhaitable qu'une même règle s'applique aux **abonnements et aux billets**.

Le fait que les zones tarifaires des différentes sociétés de transport public ne coïncident pas est considéré comme une fatalité par la SNCB. Le CCVF recommande à **la SNCB de prendre l'initiative de mieux harmoniser les zones tarifaires en concertation avec les différentes sociétés** afin de créer un système clair pour les usagers des transports publics.

2.4 Interdiction de plusieurs titres de transport pour un trajet ininterrompu

La SNCB reconnaît le bien-fondé de la demande du CCVF visant à offrir au voyageur la possibilité d'acheter un billet complémentaire afin de prolonger un trajet pour lequel il a déjà payé. **Le RGCT se réjouit que la SNCB ait accédé à cette demande.**

2.5 Rebroussement

On constate qu'il existe un **consensus** entre la SNCB et le CCVF sur l'autorisation de rebroussement durant une partie du trajet, permettant ainsi aux voyageurs de suivre à tout moment l'itinéraire le plus rapide.

3. Conclusions

Le CCVF demande à la direction de la SNCB de soumettre cette réaction au **Conseil d'administration** en tant qu'**avis complémentaire** aux modifications prévues de la réglementation et demande au Conseil d'administration de revoir sa décision de juin dernier.

La CCVF transmettra également son avis au **ministre** compétent, dans l'espoir qu'il tiendra compte des préoccupations formulées dans cet avis.