



# AVIS

CCE-CNT 2016-2871

Le prix des cartes train à partir du 1er février 2017

CCE  
Conseil Central de l'Economie  
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven  
CRB





**Avis sur le prix des cartes train  
à partir du 1<sup>er</sup> février 2017**

**Bruxelles  
20-12-2016**

## Saisine

Le 1<sup>er</sup> décembre 2016, Monsieur Robert Tollet, président du Conseil central de l'économie, a reçu de la part de Madame Valérie Verzele, directeur général de la Direction générale Politique de mobilité durable et ferroviaire du SPF « Mobilité et Transports », une demande d'avis concernant l'adaptation des tarifs des cartes train au 1<sup>er</sup> février 2017.

Lors de sa réunion du 28 octobre 2016, la sous-commission mixte « Mobilité », qui a été chargée de ce dossier au sein du Conseil central de l'économie et du Conseil national du travail, a été informée en la matière par les représentants compétents de la SNCB et du SPF « Mobilité et Transports ».

Sur la base de cette présentation et de l'échange de vues qui l'a suivi, la sous-commission mixte « Mobilité » a rédigé l'avis ci-dessous, qui a été approuvé le 20 décembre 2016 par l'assemblée plénière commune des Conseils.

## Avis

### 1 Les tarifs des cartes train trajet et des cartes train mi-temps

Les Conseils prennent acte de la décision du Conseil d'administration de la SNCB du 28 octobre 2016 de majorer de 3,38 % les tarifs des cartes train trajet à partir du 1<sup>er</sup> février 2017.

Année	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
cartes train trajet	0,66%	1,03%	2,27%	1,32%	1,20%	0,00%	1,41%	3,38%
cartes train mi-temps	9,35%	1,03%	2,27%	1,32%	1,20%	0,00%	1,41%	3,38%
indice santé (*)	-0,11%	2,03%	3,27%	2,21%	1,69%	0,14%	0,99%	2,38%

(\*)= [indice santé juin (t-1) / indice santé juin (t-2)] – 1

Les Conseils constatent que l'augmentation tarifaire des cartes train trajet (+3,38 %) est supérieure, pour la deuxième année consécutive depuis 2011, à la hausse de l'indice santé (+2,38 % entre juin 2015 et juin 2016), car la SNCB a atteint l'objectif de ponctualité qui a été convenu dans le contrat de gestion avec l'Etat fédéral : la régularité effective des trains de voyageurs s'établissait à 88,41 % tandis que l'objectif de ponctualité avait été fixé à 85,63 %.

Les Conseils souhaitent toutefois nuancer quelque peu ces performances en matière de ponctualité.

- Premièrement, en exécution du plan de transport 2014-2017, les temps de trajet ont été allongés sur différentes lignes ferroviaires, avec pour conséquence une diminution de la vitesse commerciale qui a permis de répondre plus facilement à l'objectif de ponctualité. Lorsque les temps de trajet sont allongés, il devient plus difficile de comparer correctement les performances en matière de ponctualité au fil du temps. Les Conseils demandent que les résultats en matière de ponctualité soient analysés conjointement à la qualité de l'offre ferroviaire ainsi qu'à la vitesse commerciale.

- Deuxièmement, l'objectif de ponctualité à atteindre (85,63 %) est loin d'être ambitieux. Il s'agit en effet d'un objectif de ponctualité qui a été calculé pour obtenir un niveau de qualité équivalent à l'objectif de 92 % fixé pour l'adaptation tarifaire au 1<sup>er</sup> février 2011. Ce calcul était nécessaire car l'indicateur de ponctualité pour les adaptations tarifaires à partir de février 2012 tient compte également du nombre de voyageurs respectivement pour les trains de pointe et les autres trains ainsi que de la durée des retards. Compte tenu du fait que la réalisation ou non de l'objectif de ponctualité (85,63 %) peut avoir des conséquences financières pour les travailleurs et les employeurs, les Conseils déplorent que le mode de calcul de celui-ci ne soit pas décrit dans le contrat de gestion. En raison de ce manque de transparence, que les Conseils regrettent vivement, il leur est impossible d'estimer si le niveau de qualité de cet objectif de ponctualité (85,63%) est comparable à celui de l'objectif de ponctualité (92 %) qui avait été fixé pour l'adaptation tarifaire au 1<sup>er</sup> février 2011.
- En troisième lieu, les Conseils regrettent que les explications fournies par la SNCB restent insuffisantes pour répondre à leurs questions précises. Ce manque de transparence n'est pas de nature à clarifier le mode de calcul de l'indice de ponctualité servant de base à l'adaptation des tarifs en 2017, ni à créer la confiance envers la formule retenue.
- En quatrième lieu, les Conseils s'opposent de manière ferme à l'opération de rattrapage voulue par la SNCB pour compenser le fait que, pendant plusieurs années successives, notamment de 2011 à 2015 inclus, la hausse tarifaire ne pouvait pas être supérieure à l'augmentation de l'indice santé en raison du non-respect de l'objectif de ponctualité. Ils contestent la légitimité d'une telle compensation. En effet, les voyageurs, déjà pénalisés par des retards au cours des années de référence (2011 à 2015 inclus), ne peuvent pas être pénalisés une seconde fois via une augmentation majorée des tarifs afférents à l'année 2017. En outre, il est erroné de prétendre que des « réductions de prix » auraient été appliquées par la SNCB au cours de ces années. Enfin, il est inéquitable de mettre quasi exclusivement à la charge des employeurs et des travailleurs, une telle enveloppe budgétaire supplémentaire dans le but d'améliorer la qualité des services.

Les Conseils se réjouissent que les tarifs des cartes train mi-temps et ceux des cartes train trajet soient traités de la même manière (+3,38 % à partir du 01/02/2017). Ceci répond en effet à leur requête répétée pour une égalité de traitement des deux types de cartes train en matière de tarification, une requête qu'ils étayaient par les arguments suivants :

- les deux cartes train sont utilisées pour les déplacements domicile-travail ;
- une augmentation tarifaire des cartes train mi-temps peut, au même titre qu'une majoration des cartes train trajet, avoir des conséquences financières pour les travailleurs et les employeurs ;
- si la SNCB augmente davantage les tarifs des cartes train mi-temps que ceux des cartes train trajet, les travailleurs à mi-temps - qui disposent déjà de moyens financiers moindres et ont des horaires de travail atypiques - seront dissuadés ou ne seront pas incités à se déplacer en train entre leur domicile et leur lieu de travail, alors qu'il s'agit là d'une forme durable de mobilité.

Afin d'avoir la garantie que la SNCB respectera le principe d'égalité de traitement en matière de tarification des cartes train trajet et des cartes train mi-temps lors de chaque majoration tarifaire, les Conseils plaident pour qu'il soit inscrit dans le nouveau contrat de gestion de la SNCB que les cartes train mi-temps sont soumises à la formule d'adaptation des prix applicable aux cartes train trajet.

## **2 Les interventions des employeurs et des travailleurs dans le prix des déplacements domicile-travail en train**

Les Conseils attirent l'attention sur le fait que l'intervention personnelle des travailleurs dans le coût des transports en commun publics s'élèvera à partir du 1<sup>er</sup> février 2017 à 32,6 % en moyenne (contre 25 % en moyenne depuis le 1<sup>er</sup> février 2009) sur base des montants forfaitaires actuels de l'intervention de l'employeur dans les frais de déplacement des travailleurs en transports en commun, qui figurent à l'article 3 de la CCT n° 19 octies.

Les Conseils demandent que les montants forfaitaires applicables de l'intervention de l'employeur dans le coût des déplacements des travailleurs en transports en commun publics, qui sont mentionnés à l'article 3 de la CCT n° 19 octies, soient repris à l'annexe de l'arrêté royal qui sera adopté à la suite de l'augmentation tarifaire au 1<sup>er</sup> février 2017 en exécution de la loi du 27 juillet 1962<sup>1</sup>.

Les Conseils rappellent également que la version actuelle de l'article 1<sup>er</sup> de la loi du 27 juillet 1962 stipule toujours que « le Roi détermine le montant<sup>6</sup> et les modalités du paiement de cette intervention par un arrêté délibéré en Conseil des Ministres après avis du Conseil central de l'économie ».

Il y a donc une incompatibilité, au niveau de la base légale, entre le libellé actuel de l'article 1<sup>er</sup> de la loi du 27 juillet 1962 et la CCT n° 19 octies. Les Conseils rappellent qu'afin de résoudre celle-ci, ils ont formulé, dans un [avis unanime du 23 juin 2010](#)<sup>2</sup>, une proposition de texte visant à modifier la loi du 27 juillet 1962. Les Conseils réitèrent leur demande de voir cet avis exécuté et attirent également l'attention sur le fait qu'elle concerne différentes compétences politiques.

## **3 La qualité du service de la SNCB**

Les Conseils constatent que, selon la SNCB, l'amélioration de la qualité du service de la SNCB a joué un rôle important dans la décision de son Conseil d'administration de majorer les tarifs des cartes train au 1<sup>er</sup> février 2017.

### **3.1 Qualité du service mesurée sur la base de la ponctualité (régularité effective)**

Selon la SNCB, la régularité effective s'améliore de manière significative. Les Conseils notent avec satisfaction qu'il a été tenu compte, lors du calcul de la régularité effective, du taux d'occupation des trains de voyageurs et du moment où ils roulent (heures de pointe ou heures creuses). Ils se réjouissent également que les trains supprimés aient été pris en compte dans ce calcul (un train supprimé est considéré comme un train en retard).

---

<sup>1</sup> La loi du 27 juillet 1962 établissant une intervention des employeurs dans la perte subie par la SNCB par l'émission d'abonnements pour ouvriers et employés.

<sup>2</sup> Avis du 23 juin 2010 relatif à un projet de loi modifiant la loi du 27 juillet 1962 ([CCE 2010-1042, Avis CNT n°1737](#))

Mis à part cela, ils déplorent que les règles utilisées pour le calcul de la régularité effective soient par ailleurs restées inchangées et profitent de l'occasion pour réitérer ce qu'ils ont déjà demandé à propos de ce calcul, à savoir :

- qu'il soit tenu compte de la ponctualité dans les (principales) gares intermédiaires non seulement des trains de voyageurs qui transitent par Bruxelles, mais aussi des autres trains de voyageurs ;
- qu'il soit également tenu compte des retards causés par des travaux de longue durée et des désagréments qui subissent les voyageurs en raison des retards et problèmes techniques ;
- que l'on utilise autant que possible des critères internationaux harmonisés en matière de ponctualité. Ceux-ci permettront en effet une comparaison internationale.

### **3.2 Qualité du service mesurée sur la base de la satisfaction de la clientèle**

Selon les représentants compétents de la SNCB, il y aurait une amélioration structurelle et significative de la satisfaction des clients.

Les Conseils constatent que l'enquête de satisfaction – réalisée en continu par une agence indépendante à la demande de la SNCB – sonde la satisfaction des voyageurs par rapport à treize aspects, à savoir : l'achat du titre de transport ; le personnel SNCB dans les trains ; le personnel SNCB et les services dans les gares ; les services d'information et outils de la SNCB ; le confort des trains ; l'information dans les gares ; la propreté de la gare et du parking ; l'information dans le train ; l'offre de trains ; l'infrastructure d'accueil dans la gare et sur le parking ; la propreté des trains ; le prix du trajet en train ; la ponctualité.

En ce qui concerne l'aspect « achat du titre de transport », l'enquête évalue les éléments suivants : le canal de vente utilisé par le voyageur pour acheter son titre de transport ; la facilité avec laquelle il a pu trouver le bon titre de transport pour son voyage ; la facilité d'utilisation de la carte Mobib. Si les distributeurs automatiques (canaux de vente par lesquels près de la moitié des billets sont achetés) fonctionnent mal, cela se traduira par un mauvais score pour la satisfaction vis-à-vis de l'aspect « achat du titre de transport ».

Si les voyageurs sont confrontés à des trains supprimés, la satisfaction vis-à-vis de l'aspect « ponctualité » en est affectée. S'ils sont confrontés à la suppression d'arrêts de train, c'est la satisfaction vis-à-vis de l'aspect « offre de trains » qui est influencée.

Les Conseils se posent cependant des questions concernant la fiabilité des résultats de cette enquête de satisfaction, dont ils constatent notamment le faible nombre de voyageurs interrogés et dont ils ignorent les questions posées à cet échantillon de voyageurs.

## **4 La stratégie commerciale de la SNCB pour le segment domicile-travail**

Les Conseils constatent que la stratégie commerciale 2016-2020 de la SNCB pour le segment domicile-travail poursuit deux objectifs :

- créer une assise financière pour un service de qualité ;
- mieux répondre à l'évolution des besoins de mobilité des entreprises et des travailleurs.

Afin de créer une assise financière pour un service de qualité, la SNCB tient compte de l'élasticité-prix de la demande de transport ferroviaire. En d'autres termes, les tarifs sont majorés lorsque cela n'entraîne pas une baisse du nombre d'usagers, car celle-ci annulerait l'impact positif d'une augmentation tarifaire sur les recettes. Selon les Conseils, il est clair que l'élasticité-prix de la demande de transport ferroviaire est relativement faible dans le cadre de l'utilisation du rail pour les déplacements domicile-travail (en comparaison avec l'utilisation du rail par les jeunes, pour des excursions en famille etc.). Les Conseils regrettent que ce sont surtout les employeurs et les travailleurs qui contribuent aux coûts liés aux investissements dans un service de qualité sur le rail, lequel est important pour encourager l'utilisation du train par les citoyens (dont les travailleurs) et les entreprises.

Les Conseils sont pleinement conscients du cadre budgétaire des pouvoirs publics et des contraintes financières de la SNCB et d'Infrabel. Ils souhaitent toutefois attirer l'attention sur le fait que les investissements publics visant à encourager l'usage du rail (p.ex. des investissements dans l'amélioration de la qualité du service sur le rail) restent nécessaires, et ce d'autant plus dans le contexte sociétal actuel, qui est caractérisé par des problèmes de mobilité de plus en plus aigus ayant des conséquences néfastes pour l'économie, le fonctionnement du marché du travail, l'accès aux services, l'environnement et la santé publique et dans lequel le train comme mode de transport pour les déplacements domicile-travail remplit une fonction spécifique d'intérêt général.

## **5 Titres de transport et tarifs multimodaux de la SNCB pour les déplacements domicile-travail**

Les Conseils demandent qu'il soit stipulé dans le nouveau contrat de gestion de la SNCB que le SPF Mobilité et Transports, avant de procéder à des modifications dans la gamme des titres de transport de la SNCB pour les déplacements domicile-travail, organise une concertation entre, d'une part, la SNCB et, d'autre part, les interlocuteurs sociaux réunis au sein du CCE et du CNT, étant donné que de telles modifications ont ou pourraient avoir un impact sur l'intervention patronale dans les frais de déplacement domicile-travail des travailleurs. Ainsi, les interlocuteurs sociaux, qui participent à la concertation sur ces interventions, pourront indiquer en temps voulu à la SNCB les éventuels effets (in)directs indésirables des modifications prévues pour les employeurs et les travailleurs, et si nécessaire (en concertation avec la SNCB) trouver des solutions alternatives.

Les Conseils ont été informés de la création au sein de la SNCB d'une cellule « Multimodalité ». Les questions suivantes méritent notamment d'y être analysées: Comment la SNCB peut-elle contribuer au développement de la multimodalité dans notre pays ? ; Quels tarifs et titres de transport multimodaux créer pour répondre à l'évolution des besoins de mobilité des entreprises et des travailleurs ? etc.

Les Conseils souhaitent contribuer à cette analyse et être consultés par cette cellule avant l'instauration de nouveaux tarifs et titres de transport multimodaux pour les déplacements domicile-travail, qui relèvent depuis longtemps de leur domaine de compétence.

## 6 Cartes campus et cartes train scolaires

Les conditions de transport<sup>3</sup> de la SNCB (édition : 01/02/2016) prévoient notamment que les personnes de moins de 26 ans qui suivent une formation en alternance auprès de Syntra (en Flandre), de l'« Espace Formation PME » (à Bruxelles) ou de l'Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et des petites et moyennes entreprises (IFAPME) (en Wallonie) peuvent bénéficier d'une carte train scolaire ou d'une carte campus.

Afin de rendre les systèmes de formation en alternance plus attractifs, les Conseils demandent à nouveau que tous les jeunes qui étudient et travaillent en alternance puissent bénéficier, quel que soit leur institut de formation<sup>4</sup>, des tarifs scolaires de la SNCB (c'est-à-dire tant les cartes campus que les cartes train scolaires) pour leurs déplacements domicile-école en train.

## 7 Demandes communes<sup>5</sup> concernant les nouveaux contrats de gestion de la SNCB et d'Infrabel

Enfin, les Conseils souhaiteraient qu'il soit donné suite à leurs demandes communes concernant les nouveaux contrats de gestion de la SNCB et d'Infrabel, qui sont énumérées ci-dessous.

Les Conseils demandent que les contrats de gestion de la SNCB et d'Infrabel :

- s'inscrivent dans le cadre d'un pacte interfédéral intégré de mobilité;
- poursuivent des objectifs suffisamment ambitieux pour répondre à la demande croissante de mobilité et qui ne sont pas uniquement dictés par un scénario budgétaire ;
- assurent la viabilité à long terme de la SNCB et d'Infrabel tout en améliorant la qualité du transport ferroviaire et de l'offre ferroviaire, et veillent à ce que la SNCB et Infrabel disposent des moyens financiers, techniques et humains appropriés pour atteindre ces objectifs.

En ce qui concerne le contrat de gestion de la SNCB, les Conseils demandent :

- une politique tarifaire de la SNCB qui prenne soin des préoccupations mentionnées ci-après : cette politique doit encourager les citoyens, en particulier les jeunes, à se déplacer en train ; elle doit tenir compte du besoin de stabilité des interventions des travailleurs et des employeurs dans le coût des transports en commun publics et ne pas perturber le fonctionnement du marché du travail ; de plus, elle doit être suffisamment dynamique pour pouvoir faire face à la modification des besoins de mobilité qui résulte des développements sociétaux (p.ex. la coparentalité) et des évolutions politiques en matière de mobilité. En outre, elle doit être facile à comprendre et gérable sur le plan administratif pour toutes les parties concernées (la SNCB, les employeurs, les travailleurs et les autres usagers du train) ;

---

<sup>3</sup> <http://www.belgianrail.be/fr/service-clientele/conditions-de-transport/~media/52FE1203AB8049B5B138094730385A8A.pdf>

<sup>4</sup> Et par extension p.ex. aussi les personnes qui suivent une formation en alternance auprès du « Service Formation PME » (à Bruxelles) ou de l'« Institut für Aus und Weiterbildung im Mittelstand IAWM » (en communauté germanophone).

<sup>5</sup> Ces questions ont déjà été transmises par courrier (CCE 2016-1039, CNT 69/D.16-17) le 30 mai 2016 au ministre de la Mobilité Bellot ainsi qu'à la présidente, aux vice-présidents et aux membres effectifs de la Commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques de la Chambre.

- qu'il ne soit pas porté préjudice à l'esprit des accords interprofessionnels consécutifs dans lesquels le Groupe des 10 plaide en faveur d'une pérennisation et d'une prolongation du financement de l'intervention publique dans le cadre du système 80/20 (régime du tiers payant) avec une enveloppe ouverte ;
- un traitement égal en matière de tarification des cartes train trajet et des cartes train mi-temps ;
- que les tarifs des abonnements de train pour les déplacements domicile-travail ne soient pas différenciés en fonction du moment de la journée ni du taux de fréquentation de la ligne ferroviaire Les Conseils se réfèrent aux trois avis<sup>6</sup> unanimes qu'ils ont précédemment rendus à ce sujet. ;
- des tarifs scolaires de la SNCB pour les déplacements domicile-école des jeunes qui étudient et travaillent en alternance, quel que soit leur institut de formation ;
- que le calcul du coefficient de ponctualité sur lequel se base l'adaptation tarifaire des cartes train trajet et scolaires ne tienne pas uniquement compte du taux d'occupation des trains, du moment où les trains roulent et des trains supprimés, mais également des désagréments que subissent les travailleurs suite aux retards et aux problèmes techniques, des retards causés par des travaux de longue durée et de la ponctualité dans les (principales) gares intermédiaires de tous les trains de voyageurs. Ils demandent aussi que l'on utilise autant que possible dans ce calcul des critères internationaux en matière de ponctualité afin de permettre une comparaison internationale. ;
- que les résultats en matière de ponctualité soient analysés conjointement à la qualité de l'offre ferroviaire et à la vitesse commerciale ;
- de reprendre dans le contrat de gestion de la SNCB le principe d'une concertation organisée par le SPF Mobilité et Transports entre d'une part la SNCB et, d'autre part, les interlocuteurs sociaux réunis au sein du CCE et du CNT, avant de procéder à des modifications dans la gamme des titres de transport de la SNCB pour les déplacements domicile-travail.

---

<sup>6</sup> Avis du 26 janvier 2016 « Les plans de la SNCB concernant les tarifs différenciés aux heures de pointe et aux heures creuses : les interlocuteurs sociaux expliquent leurs positions communes » ([CCE 2016-0186, Avis CNT n° 1.968](#))  
Avis du 24 juin 2015 sur les conséquences des projets de nouvelle politique tarifaire de la SNCB pour la concertation sociale ([CCE 2015-1260, Avis CNT n°1942](#))  
Avis du 21 janvier 2015 sur la nouvelle politique tarifaire de la SNCB ([CCE 2015-0110, Avis CNT n° 1921](#))

Assistaient à la séance plénière commune du 20 décembre 2016, tenue sous la présidence de Monsieur P. WINDEY, Président du Conseil National du Travail:

***Membres du Conseil Central de l'Economie:***

**Membre nommé sur la proposition des organisations représentatives de l'industrie et des banques et assurances:**

Monsieur ROOSENS

**Membres nommés sur la proposition des organisations représentant l'artisanat, le petit et moyen commerce et la petite industrie:**

Madame DEITEREN et Monsieur BORTIER

**Membre nommé sur la proposition de la sylviculture:**

Monsieur COOLENS

**Membres nommés sur la proposition du secteur non marchand fédéral en Belgique:**

Mesdames SLANGEN et URBAIN et Monsieur DE GOLS

**Membres nommés sur la proposition des organisations représentatives des travailleurs:**

Fédération générale du Travail de Belgique: Mevrouw VANMOERKERKE

Confédération des Syndicats chrétiens de Belgique: Monsieur VAN ZWOL

Centrale générale des Syndicats libéraux de Belgique: Monsieur COPPENS et VALENTIN

***Membres du Conseil National du Travail:***

**Organisations des employeurs:**

Fédération des entreprises de Belgique: Madame DE JONGHE

Organisations des classes moyennes: Madame DEITEREN et Monsieur DEWEVRE

Union des entreprises à profit social: Madame SLANGEN

**Organisations des travailleurs:**

Fédération générale du Travail de Belgique: Mesdames DUROI et ULENS et Monsieur VANDER LINDEN

Confédération des Syndicats chrétiens de Belgique: Messieurs SERROYEN et VERJANS

Centrale générale des Syndicats libéraux de Belgique: Madame LOGIST et Messieurs COPPENS et VALENTIN

**Etait également présent à la réunion en tant qu'expert du Conseil:**

Monsieur LYS