

Question écrite à la Ministre de la Mobilité, chargée de Belgocontrol et de la Société nationale des chemins de fer belges sur « L'impossibilité de payer un titre de transport à bord par bancontact » - 20/05/2015

Le nouveau plan "Tarif à bord" fait ressurgir certains débats concernant le paiement de son ticket de transport à bord du train. En effet, selon le nouveau règlement, en cas d'absence de titre de transport valable, une majoration sera effectuée de l'ordre de 7 euros. Si ce montant ne peut être payé, un constat d'irrégularité devra être rendu pour un total de 75 euros. Néanmoins, rien n'indique sur le site officiel belgianrail.be quand et où doivent être payées ces majorations. Certaines sommes peuvent être importantes et le navetteur ne possède pas forcément la somme due en liquide. D'autres moyens existent néanmoins, comme les cartes de crédits type VISA, MasterCard et autres. Pour autant, il n'existe pas de possibilité de payer par bancontact dans le train. Le problème n'est donc pas forcément d'avoir les moyens de payer son titre de transport et éviter les 75 euros d'amende, mais de ne pas avoir la somme due en liquide. Le navetteur peut alors se retrouver devant une majoration allant jusque 3 500 % du prix de base.

1. a) Quelles règles entourent le règlement du constat d'irrégularité? b) Pourquoi ces informations ne figurent-elles pas sur le site belgianrail.be? c) Quelles sont les sanctions prévues en cas de non-paiement de l'amende?

2. a) Est-il prévu de fournir aux contrôleurs la possibilité de recevoir les paiements par bancontact? b) Un agenda a-t-il déjà été arrêté à ce niveau?

3. a) Que coûterait l'instauration d'un système de paiement par bancontact? b) Que pensez-vous de cette idée?

Réponse de la Ministre

1. a) et b) La règle de base est la suivante: si le voyageur ne peut présenter un titre de transport valable ou qu'il n'achète pas de billet au "Tarif à Bord" pour quelque raison que ce soit, l'accompagnateur de train dresse un constat d'irrégularité. Le détail de cette réglementation est disponible sur le site belgianrail.be dans la rubrique "Service clientèle/ Conditions de Transport" - Partie 4 "Irrégularités, incivilités et atteinte à la sécurité" (p. 122 à 125). Ces informations peuvent également être consultées sur le Moniteur belge en ligne dans l'arrêté royal du 20 décembre 2007. c) Le voyageur qui n'a pas payé le montant forfaitaire dans les délais prescrits doit acquitter le montant forfaitaire supérieur. À défaut de paiement après rappel, la procédure de recouvrement est prise en charge par un huissier de justice. La procédure peut aboutir à la création d'un Pro Justicia (procédure pénale).

2. a) et b) Actuellement, les appareils IBIS des accompagnateurs de trains acceptent uniquement les paiements via les cartes de crédit. En effet, le paiement par carte de débit nécessite un 'pinpad' (pour l'encodage du code PIN de la carte bancaire) ainsi qu'une connexion online au réseau. Ces deux conditions ne sont pas rencontrées avec l'appareil IBIS. Celui-ci arrivant en fin de vie, la SNCB travaille au développement de son remplaçant appelé 'ITRIS' en prenant en compte la possibilité d'accepter le paiement par carte de débit à bord des trains. L'ITRIS se compose de 2 appareils: une tablette contenant toute l'intelligence permettant de réaliser l'ensemble des tâches assignées aux accompagnateurs; cette tablette est dotée des nouvelles technologies et notamment de la '4G' assurant une connexion 'online' beaucoup plus fiable. Le second appareil 'satellite' sert principalement au contrôle des titres de transport et contient le clavier 'pinpad' indispensable au paiement par carte de débit. Les tests sont actuellement en cours sur le terrain. La distribution à

l'ensemble des accompagnateurs de train s'étendra sur plusieurs mois et devrait être finalisée avant la fin de cette année. 3. a) et b) Ce coût est intégré dans le budget global fixé pour l'achat et le développement des appareils ITRIS. La SNCB est bien consciente de l'importance, pour ses clients, de pouvoir effectuer des paiements par cartes bancaires et par cartes de débit en particulier. De plus, cette fonctionnalité permet également de réduire les opérations en argent liquide et donc de diminuer le risque potentiel de vol et d'agression à l'encontre des accompagnateurs de train (situation, heureusement, relativement peu fréquente).