

Communiqué de presse



Testachats et Unia s'opposent aux tarifs discriminatoires des billets SNCB

16/07/2024

L'organisation de consommateurs Testachats et le centre pour l'égalité des chances Unia lancent un ultimatum à la SNCB afin qu'elle adapte sa politique tarifaire. Les 2 organisations envisagent une action conjointe en justice. Certains billets de train sont moins chers lorsqu'on les achète via l'application digitale de la SNCB plutôt qu'au guichet et aux distributeurs automatiques. D'autres sont exclusivement disponibles via l'application. Pas de chance pour les voyageurs qui n'ont pas les moyens d'acquérir un smartphone ou ne maîtrisent pas son utilisation?

Pas de smartphone, pas de réduction

Le Standard Multi, le titre de transport pour 10 trajets, est proposé 3 euros moins cher via l'application digitale qu'au guichet ou aux bornes. Pour le Youth Multi, l'équivalent du Standard Multi pour les moins de 26 ans, la différence de prix entre la version digitale et la version physique est de 2 euros.

La SNCB propose également un abonnement Flex qui permet de voyager 2 à 3 fois par semaine sur la même ligne. Ce titre de transport est uniquement proposé via l'application digitale. Les voyageurs ne disposant pas d'un smartphone n'ont donc pas accès à ce titre de transport avantageux.

L'achat en ligne entraîne l'exclusion

Unia a déjà averti la SNCB que l'offre exclusivement digitale de certains titres de transport ou des produits moins chers en ligne constituaient une forme de discrimination interdite.

En effet, certains voyageurs n'ont pas les moyens financiers de s'offrir un smartphone et/ou ne maîtrisent pas son utilisation en raison de leur âge, de leur état de santé ou d'un handicap.

Les heures d'ouverture des guichets ont été réduites depuis le 1er mars 2024, ce qui pousse encore davantage les voyageurs vers l'achat en ligne.

La SNCB estime que son contrat de gestion lui permet d'appliquer des tarifs plus avantageux pour les produits numériques. De plus, la société des chemins de fer affirme que seul un nombre limité de billets est concerné et que la différence de prix est minime. Les produits numériques réduiraient également les possibilités de fraude, provoqueraient moins de discussions avec les accompagnateurs de train et seraient plus pratiques. Unia et Testachats ne sont toutefois pas convaincus par ces arguments.

Ultimatum

Les deux organisations s'opposent à cette digitalisation excessive de la vie sociale.

La SNCB a rejoint la plateforme DigitAll, qui prône l'inclusion numérique, encore tout récemment dans un article paru dans L'Echo. Toutefois, un tel engagement ne doit pas se limiter à demander aux gouvernements d'améliorer les compétences numériques des utilisateurs par le biais de la formation et de l'éducation. Il y aura toujours des personnes qui ne sont pas capables d'utiliser le numérique ou ne le souhaitent pas.

Les deux organisations estiment que la SNCB, en tant que prestataire d'un contrat de service public pour l'organisation de transports publics, doit montrer l'exemple. Elles lancent un ultimatum à la SNCB pour qu'elle confirme avant le 31 août 2024 qu'elle va cesser de proposer des tarifs plus avantageux en ligne et des produits exclusivement numériques. Faute de quoi, Testachats et Unia saisiront la justice pour lutter contre cette forme de discrimination digitale dans une société de plus en plus numérisée.

Els Keytsman, directrice d'Unia

"La numérisation croissante de notre société offre des opportunités mais conduit également à l'exclusion de personnes vulnérables qui ne sont pas capables de suivre le rythme imposé. Unia se bat pour l'égalité d'accès de chacun aux services publics et privés qui sont automatisés ou digitalisés."

Jean-Philippe Ducart, Manager Public Affairs & Media Relations de Testachats

"La fracture numérique est une réalité, et il est de notre devoir, en tant qu'organisation de consommateurs, de combler ce fossé autant que possible. Il est impensable que nous acceptions que certaines personnes ne disposant pas de compétences numériques suffisantes - et elles sont encore nombreuses - aient plus de difficultés à obtenir leur billet de train à un prix équitable. Testachats est déterminé à lutter avec Unia contre cette politique tarifaire injuste".

Contact

Unia :

Anne Salmon, attachée de presse

+32(0)2 212 31 00 • anne.salmon@unia.be

Test-Achats:

Jean-Philippe Ducart, Manager Public Affairs & Media Relations

+32(0)496 57 13 45 • JPDucart@test-achats.be