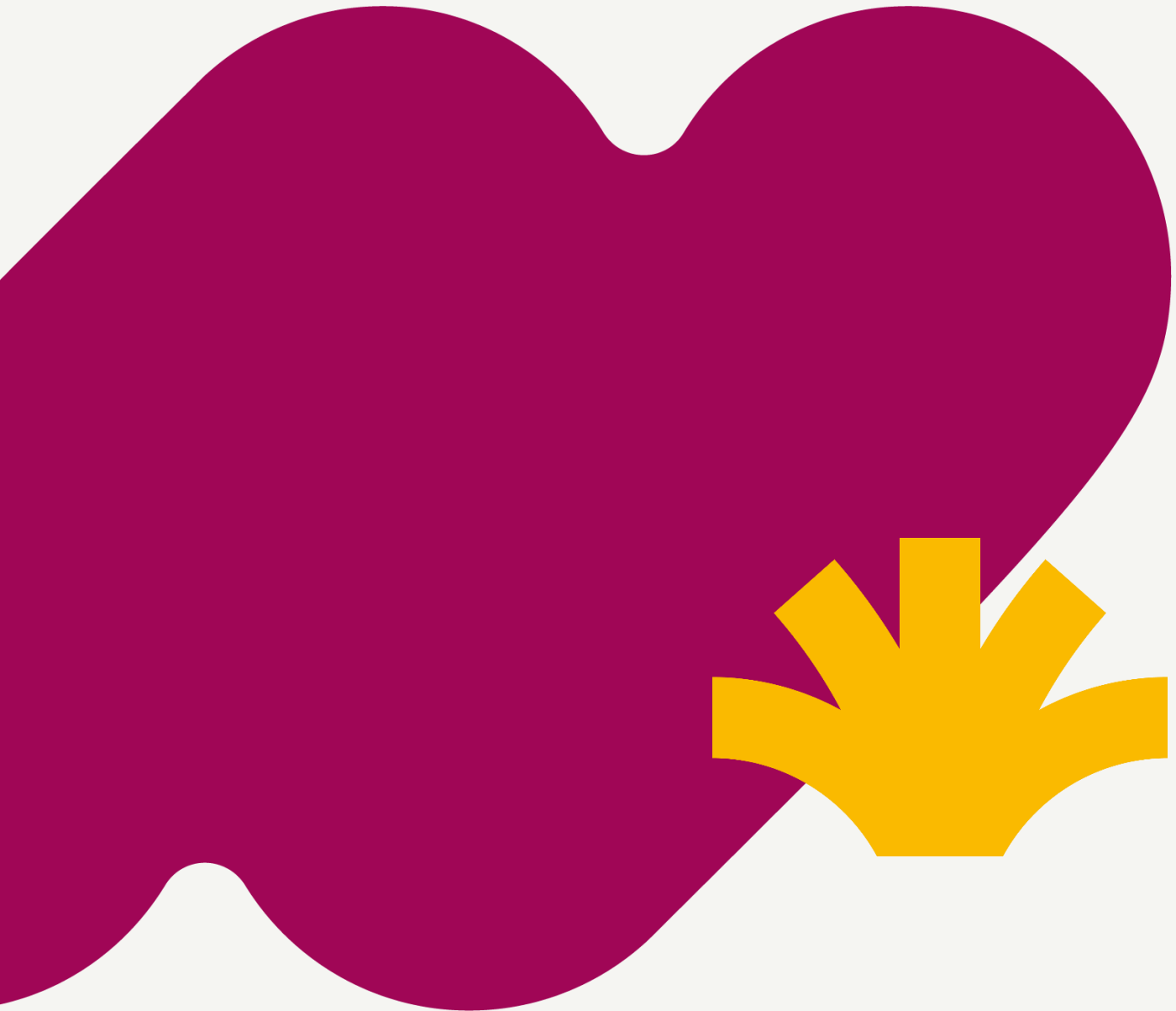


**Avis
2026**



**Avis relatif à l'interdiction d'une offre
exclusivement digitale et d'un tarif
préférentiel sur les produits digitaux des
sociétés de transport public**

Inhoudstafel

1	Résumé	3
2	Destinataire	3
3	Inégalités numériques	4
3.1	Contexte général.....	4
3.2	Définition de la fracture numérique/ des inégalités numériques	5
3.3	La décision de la Cour constitutionnelle n°126/2025 du 25 septembre 2025 relative à l'Ordonnance Bruxelles Numérique	6
3.4	Le Décret du 21 novembre 2024 relatif à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes	7
4	Analyse des réductions liées à la voie numérique et de l'offre numérique exclusive ..	8
4.1	A la lumière de la législation antidiscrimination	8
4.2	Réductions au numérique et offre exclusivement digitale au regard des normes supérieures	10
4.3	Réductions au numérique et offre exclusivement digitale: conclusions	10
5	Maintien des guichets et des bornes	11
6	Contacts	11

1 Résumé

Unia estime qu'une offre exclusivement numérique et l'application d'une différence de prix entre les titres de transport physiques et numériques sont contraires aux législations antidiscrimination et antiracisme et à diverses normes juridiques supérieures.

Par conséquent, Unia accueille favorablement l'intention du Service Public de Wallonie Mobilité et Infrastructures d'instaurer une interdiction décrétable d'une offre exclusivement numérique et de tarifs avantageux réservés à l'offre numérique des entreprises de transport public relevant de sa compétence.

Unia souligne également que le maintien de guichets physiques, d'automates de vente ou d'autres alternatives physiques est indispensable afin d'éviter de facto toute offre exclusivement numérique.

2 Destinataire

Le 13 février 2026, le Service Public de Wallonie Mobilité et Infrastructures a formulé une demande d'avis à Unia concernant une interdiction décrétable de l'instauration d'une offre exclusivement numérique et de tarifs avantageux réservés à l'offre numérique des entreprises de transport public.

3 Inégalités numériques

3.1 Contexte général

Le 2 septembre 2022, la RTBF titrait : *“Fracture numérique : la situation s’aggrave, la moitié des Belges sont en situation de vulnérabilité numérique”*.

La digitalisation de notre société, des services publics comme du secteur privé, progresse rapidement en Belgique comme ailleurs. Cette révolution numérique bouleverse profondément l’organisation et le fonctionnement de notre société, à tous les niveaux : économique, social, politique, individuel... Elle est à la fois porteuse d’opportunités et de menaces et a connu une nette accélération ces deux dernières années dans le contexte de la pandémie de Covid-19. Au cœur de cette révolution, la transformation digitale n’est pas sans conséquences sur l’accès aux services essentiels et aux droits des personnes incapables de suivre le rythme imposé.

En 2019, les déclarations de politiques générales des différentes entités du pays se faisaient déjà l’écho de cette volonté de dématérialisation des services. Cette mutation est alors essentiellement justifiée par la nécessité *« d’encourager la simplification maximale des procédures, la dématérialisation, la réduction des délais de traitement des dossiers, faciliter l’accès aux informations, réduire les déplacements, les coûts administratifs et de parvenir à une administration exemplaire au niveau environnemental »*¹. Cette digitalisation, est-il précisé, doit s’accompagner d’*« actions adéquates pour éviter la fracture numérique et s’assurer que le service reste universel »*². Nous pouvons penser que parmi les objectifs de la digitalisation des services, il y a également la volonté de réduire les coûts, notamment en limitant le personnel³, et d’externaliser une partie du travail vers l’usager, le client.

Si le développement des technologies numériques est devenu essentiel dans la vie sociale, économique, culturelle et politique de nos sociétés et peut s’avérer un vrai progrès pour les personnes présentant une situation administrative simple ou disposant des compétences et des outils numériques adéquats, il n’en va pas de même pour quantité de citoyens déjà précarisés et qui risquent de l’être encore davantage.

Ces dernières années, le Service de lutte contre la pauvreté a régulièrement pointé dans ses travaux - des processus de concertation d’un an et demi réunissant des associations dans lesquelles les personnes en situation de pauvreté se rassemblent avec d’autres acteurs de la lutte contre la pauvreté - des situations dans lesquelles la digitalisation pouvait compliquer l’accès à certains services pour les personnes en situation de pauvreté. Déjà en 2015, son Rapport bisannuel *“Services publics et pauvreté”* mentionnait certains écueils de la fracture numérique en matière d’égalité et d’accès aux droits⁴. Dans son Rapport bisannuel *“Durabilité et pauvreté”* (2019), la fracture numérique apparaît en filigrane de sujets concernant la mobilité et l’accès à une consommation et à une alimentation durables⁵. Dans le dernier Rapport bisannuel *“Solidarité et pauvreté”*, publié en décembre 2021, des participants ont souligné combien la crise du COVID-19 avait amplifié et accéléré la digitalisation de la société⁶.

¹ Déclaration de politique générale commune au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Collège réuni de la Commission communautaire commune, législature 2019-2024, pp. 108-109.

² Déclaration de politique régionale wallonne - 2019-2024, p. 41.

³ Voir par exemple : Une raison des licenciements chez Carrefour: des caisses 'automatiques' dans tous ses hypermarchés - [rtbf.be ; Moins de distributeurs, parce les Belges se seraient détournés du cash ? 'Il y a de la mauvaise foi derrière cet argument' - \[rtbf.be\]\(https://www.rtbfb.be/actualites/2019/09/11/plus-de-caisses-automatiques-dans-tous-les-hypermarches-carrefour\)](https://www.rtbfb.be/actualites/2019/09/11/plus-de-caisses-automatiques-dans-tous-les-hypermarches-carrefour)

⁴ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2015). [Services publics et pauvreté. Contribution au débat et à l'action politique. Rapport bisannuel 2014-2015](#), Bruxelles, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

⁵ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2019). [Durabilité et pauvreté. Contribution au débat et à l'action politique](#). Rapport bisannuel 2018-2019, Bruxelles, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

⁶ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2019). [Solidarité et pauvreté. Contribution au débat et à l'action politique](#). Rapport bisannuel 2020-2021, Bruxelles, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

Pour rappel, selon le Baromètre de l'Inclusion Numérique 2024⁷:

- 4 personnes sur 10 de 16 à 74 ans en Belgique (40 %) demeurent en situation de vulnérabilité numérique, soit par ce qu'elles n'utilisent pas internet (5 %), soit parce qu'elles possèdent de faibles compétences numériques générales (35 %). L'âge, les niveaux de revenu et de diplôme restent des marqueurs prégnants de cette vulnérabilité numérique.
- Environ 30 % des Belges ont déjà demandé de l'aide pour effectuer une démarche essentielle en ligne. Ce chiffre atteint 34 % chez les personnes en situation de vulnérabilité numérique et 53 % chez les personnes ayant un faible niveau de diplôme.
- La part des non-utilisateurs des services administratifs numériques parmi les usagers peu diplômés atteint encore 43 %. Ce chiffre est plus de trois fois supérieur à celui des titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur (12 %).⁸

Ce processus de digitalisation s'est accompagné ces dernières années de la disparition progressive de quantité de guichets physiques qui permettaient à de nombreux citoyens de mener à bien leurs démarches et d'obtenir des réponses en cas de difficultés administratives.

Cette transformation numérique des administrations et des services rendus par quantité d'opérateurs privés n'est donc pas sans poser problème. Parmi les principaux, la question du « non-recours aux droits » et celle, qui concerne tout particulièrement Unia, de la discrimination potentielle de certains groupes parmi les plus fragilisés.

3.2 Définition de la fracture numérique / des inégalités numériques

« La "fracture numérique", cette expression tant usitée dans les médias, est apparue dans les années 1990 avec le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC). Aujourd'hui, elle a acquis plusieurs significations, se référant aussi bien à l'accès matériel à ces technologies qu'aux inégalités sociales qui résultent des usages différents que l'on en fait »⁹.

« Les technologies changent notre société à la vitesse de l'éclair. Mais les pratiques numériques ne suivent pas pour autant le même rythme ; tout le monde ne surfe pas avec la même aisance sur la vague numérique (...) de nombreuses personnes ne bénéficient pas des possibilités offertes par le numérique, ce qui entrave leur accès à certains droits sociaux »¹⁰.

Il est habituellement considéré que la fracture numérique se marque à plusieurs niveaux :

- l'accès au matériel et à l'Internet ;
- la maîtrise des compétences liées au numérique ;
- et l'accès aux services digitaux (administration, services bancaires, santé...).

En Belgique, la fracture numérique reste importante entre les personnes peu et hautement qualifiées. De manière générale, on peut dire que plus le niveau d'instruction et les revenus sont élevés, plus avancées sont les compétences numériques. On observe également quelques disparités entre les régions¹¹.

A la notion de « fracture numérique » qui suggère une coupure nette entre deux groupes, à savoir les personnes capables d'utiliser les technologies digitales et d'autres qui en seraient incapables, on préférera recourir à l'idée

⁷https://media.kbsfrb.be/nl/media/11919/Barom%C3%A8tre%20de%20l%27Inclusion%20Num%C3%A9rique%202024_Publication

⁸ [Barometer Digitale Inclusie 2024 Publicatie](#).

⁹ [fracture-numerique.pdf \(cpcp.be\)](#)

¹⁰ <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2022> Baromètre de l'Inclusion Numérique 2022, UCL-VUB-Statbel-Fondation Roi Baudouin, 2022.

¹¹ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2020). Rubrique Faits et chiffres, [Peut-on vraiment parler de fracture numérique ?](#)

d'« inégalités numériques ». En effet, nous sommes tous potentiellement à un moment ou à un autre en difficulté avec ces nouveaux outils et pratiques.

3.3 La décision de la Cour constitutionnelle n°126/2025 du 25 septembre 2025 relative à l'Ordonnance Bruxelles Numérique

L'Ordonnance Bruxelles-numérique met en place la digitalisation obligatoire des services publics bruxellois. L'objectif de cette Ordonnance était d'instaurer un canal numérique pour toutes les autorités publiques régionales et communales. Cependant, en fonction de l'interprétation qui lui était donnée, ce texte ne contenait aucune garantie quant au maintien des autres canaux de communication, non numériques.

Malgré les demandes formulées au Ministre compétent de garantir une interprétation favorable à l'inclusion de toutes et tous, aucune garantie n'a été fournie à cette recommandation. Il était notamment considéré que cette ordonnance ne visait qu'à garantir la voie numérique, sans avoir une incidence sur les autres voies.

Cette approche, sectorielle et non transversale, risquait d'entraîner d'importantes discriminations pour les citoyens bruxellois, raison pour laquelle l'Ordonnance dite « Bruxelles-numérique » a fait l'objet d'un recours devant la Cour constitutionnelle, introduit par le secteur associatif, des syndicats et soutenu par [Unia, qui est intervenu à la procédure](#).

Unia estimait en effet que l'absence de garanties sur le maintien d'alternatives au "tout-numérique" constitue une discrimination indirecte de certains groupes de personnes plus vulnérables face à la numérisation, par exemple sur la base des critères protégés de la fortune (capacités financières), de l'âge, du handicap, de l'origine ou de la condition sociale, de la santé, de la langue ou de l'origine nationale.

La Cour¹² a suivi la demande du secteur associatif, des syndicats et d'Unia en décidant que l'Ordonnance pouvait rester telle quelle, **à condition d'interpréter son article 13** comme suit :

1. Les trois alternatives physiques au numérique prévues par le texte : les guichets, les permanences téléphoniques et les échanges postaux, sont des alternatives **cumulatives** c'est-à-dire que **les autorités publiques doivent** prévoir l'accessibilité de l'administration via ces trois alternatives en plus de la voie numérique.
2. Des mesures **alternatives** à ces trois modes d'accès peuvent aussi être mises en place si elles sont **elles-mêmes non-numériques** et qu'elles garantissent un niveau de service au minimum équivalent (l'arrêt exemplifie cette alternative par une visite à domicile).
3. L'administration **ne peut renoncer à ces trois alternatives non-numériques** ou à une garantie non-numérique équivalente, **même en cas de charge disproportionnée**.

¹² Cour const., 25 septembre 2025, <https://fr.const-court.be/public/f/2025/2025-126f.pdf>

3.4 Le Décret du 21 novembre 2024 relatif à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes

Ce Décret adopté en 2024 par la Région wallonne garantit la présence des trois alternatives physiques à côté de la voie numérique.

Article 2. « *Personne n'est contraint de poser un acte ou de communiquer avec l'autorité publique par voie électronique sauf lorsque l'autorité publique peut se prévaloir d'une exception légale ou décrétable contraire démontrant que le résultat escompté d'une démarche ne peut en aucun cas être atteint si elle devait être réalisée par la voie papier. L'autorité publique doit maintenir et garantir le développement de moyen de communication hors ligne conformément à l'article 13* ».

L'article 13 prévoit que « *Sans préjudice de l'exception, visée à l'article 2, alinéa 1er, afin de lutter contre la fracture numérique, l'autorité publique doit garantir à tout usager :*

1° Un soutien à la réalisation en ligne de ses démarches administratives ;

2° des solutions technologiques rendant toute démarche administrative ou communication en ligne plus facilement accessibles aux personnes en situation de handicap ;

3° la possibilité de réaliser les démarches administratives ou les communications autrement qu'en ligne en prévoyant pour ses usagers un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale.

L'autorité publique veille à assurer la publicité de ces modalités auprès de l'utilisateur.

§ 2. *Le Gouvernement peut définir les modalités complémentaires d'exécution des mesures visées au paragraphe 1er.*

Le Gouvernement peut développer des initiatives et prendre d'autres mesures spécifiques afin de réduire la fracture numérique».

Le cumul des trois alternatives physiques à côté de la voie numérique a été introduit dans la législation wallonne à la demande de la société civile qui souhaitait que la Région wallonne suive ce qui avait été fait en Région bruxelloise. Cette approche est par ailleurs conforme à l'arrêt rendu par la Cour constitutionnelle le 25 septembre 2025 précité.

Les travaux préparatoires dudit Décret précisent d'ailleurs que : « *La lutte contre la fracture numérique constitue une nécessité et l'article 2 interdisant la communication électronique par défaut y contribue grandement. L'autorité publique se doit de garantir des moyens de communication hors ligne respectant l'approche multicanale où l'offre numérique vise à accélérer et simplifier les procédures mais est également appuyée par d'autres voies performantes de communication et, plus particulièrement, avec ceux qui ne peuvent utiliser les outils informatiques* ». ¹³

La Région wallonne a donc décidé sans ambiguïté, que c'est aux pouvoirs publics d'assurer un égal accès à chacun aux services publics. Cet article doit être lu à la lumière de l'arrêt de la Cour constitutionnelle précité qui pose le principe de l'égal accès aux services publics.

Cette égalité ne pourrait souffrir d'une différence de traitement au niveau des coûts du service et donc, de différence tarifaire entre les services.

¹³ [1774_1.pdf](#)

4 Analyse des tarifs préférentiels sur les produits digitaux et de l'offre numérique exclusive

4.1 Les tarifs préférentiels sur les produits digitaux et l'offre exclusivement numérique à la lumière de la législation antidiscrimination

La situation des voyageurs qui ne savent pas utiliser un smartphone ou qui ne peuvent pas se permettre d'en acheter un ni d'en payer les coûts d'abonnement est analysée ici à la lumière de la loi du 10 mai 2007 relative à la lutte contre certaines formes de discrimination (ci-après : la loi antidiscrimination) et de la loi du 30 juillet 1981 réprimant certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie (ci-après : la loi antiracisme).

Dans notre analyse, nous examinons si la loi s'applique matériellement (domaine d'application), si la situation concerne un ou plusieurs critères protégés, s'il existe une différence de traitement et si celle-ci peut être justifiée.

Domaine d'application, critères protégés et formes de discrimination

La loi antidiscrimination et la loi antiracisme ont pour *“objectif de créer, dans les matières visées à l'article 5, un cadre général pour lutter contre la discrimination fondée sur les critères protégés.”* (article 3).

Les lois antidiscrimination et antiracisme sont, au niveau fédéral, applicables *« à toutes les personnes, tant pour le secteur public que pour le secteur privé, en ce compris aux organismes publics, en ce qui concerne : 1° l'accès aux biens et services et la fourniture de biens et services à la disposition du public »* (article 5).

Concernant la question d'un éventuel traitement différencié à l'égard des personnes qui ne possèdent pas de smartphone ou ne savent pas l'utiliser, Unia estime qu'une analyse fondée sur les critères protégés suivants peut être pertinente : handicap, âge, fortune, état de santé, origine et condition sociales ou origine ethnique (article 4, 4°).

Les articles 14 de la loi antidiscrimination et 12 de la loi antiracisme énumèrent les formes de discrimination interdites, dont la discrimination indirecte. Une discrimination indirecte est définie comme étant *“la situation qui se produit lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner, par rapport à d'autres personnes, un désavantage particulier pour des personnes caractérisées par un ou plusieurs des critères protégés”* sans que cette différence de traitement indirecte ne puisse être justifiée (article 4, 8° et 9°).

Unia estime que le fait de proposer des titres de transport exclusivement sous forme numérique et d'appliquer une différence de prix entre les titres numériques et les titres papier peut être considéré comme une distinction de traitement indirecte à l'égard des personnes protégées par les critères de discrimination suivants : handicap, âge, fortune, état de santé, origine ou condition sociales, origines nationale ou ethnique.

Ces personnes courent en effet le risque de ne pas disposer des moyens financiers nécessaires pour acheter et utiliser un smartphone et/ou, en raison de leur âge, de leur état de santé, de leur handicap, de leur origine ou condition sociales, ou de leurs origines nationale ou ethnique, de ne pas être en mesure d'utiliser un smartphone.

Un aménagement raisonnable est une mesure concrète qui vise à neutraliser les impacts négatifs d'un environnement non adapté sur la participation d'une personne en situation de handicap.

Un aménagement raisonnable ne vise donc pas à avantager la personne mais à compenser, autant que possible, une incapacité dans un environnement inadapté. Refuser de mettre en place des aménagements raisonnables pour une personne handicapée constitue une discrimination, sauf si les aménagements demandés représentent une charge disproportionnée. Lorsque cette charge est suffisamment compensée par des mesures existantes dans le cadre de la politique publique menée en faveur des personnes handicapées, elle ne peut être considérée comme disproportionnée (article 4, 12°).

Justification

L'article 9 de la législation antidiscrimination dispose que: *“Toute distinction indirecte fondée sur un ou plusieurs des critères protégés constitue une discrimination indirecte, à moins que la disposition, le critère ou la pratique apparemment neutre qui est au fondement de cette distinction indirecte soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens de réaliser ce but soient appropriés et nécessaires ; ou, à moins que, en cas de distinction indirecte sur base d'un handicap, il soit démontré qu'aucun aménagement raisonnable ne peut être mis en place”.*

En ce qui concerne la légitimité de l'objectif, la pratique révèle que certains opérateurs de transport public justifient leur démarche en invoquant notamment l'évolution des habitudes des clients et la volonté d'encourager les achats numériques. Ils s'appuient également sur des arguments tels que la réduction des risques de fraude, l'hygiène ou encore la facilité d'utilisation.

Même si ces objectifs pouvaient être considérés comme légitimes, Unia estime que les moyens mis en œuvre pour y parvenir ne sont ni appropriés ni nécessaires. Il existe en effet d'autres moyens encourageant l'utilisation de produits numériques qui ne créent pas de différence de traitement. En tout état de cause, la vulnérabilité de certains groupes de la population dans l'incapacité d'utiliser des titres de transport numériques ne semble pas avoir été suffisamment prise en compte.

S'agissant de la discrimination indirecte fondée sur le critère du handicap — c'est-à-dire les personnes qui, en raison de leur handicap, ne peuvent pas utiliser un smartphone — Unia considère qu'il n'est pas démontré qu'aucun aménagement raisonnable ne pourrait être mis en place. Un aménagement raisonnable pourrait notamment consister à ne pas appliquer de différence de prix selon le canal de vente et à ne pas proposer certains types de titres de transport exclusivement sous format numérique. Dans des situations individuelles, les personnes en situation de handicap pourraient donc invoquer un refus d'aménagement raisonnable.

Conclusion

Unia considère que le fait de proposer exclusivement des titres de transport (avantageux) sous forme numérique, ainsi que le fait de créer un avantage tarifaire pour les produits numériques, constituent une distinction de traitement indirecte qui n'est pas justifiée fondée sur les critères protégés suivants : la fortune, l'âge, le handicap, l'état de santé, l'origine ou la condition sociale, ainsi que l'origine nationale ou ethnique.

4.2 Les tarifs préférentiels sur les produits digitaux et l'offre exclusivement numérique au regard des normes supérieures

Outre le non-respect des lois antidiscrimination et antiracisme, les personnes qui s'estiment lésées par une offre exclusivement numérique et par la différence de prix entre les titres de transport numériques et papier peuvent également faire valoir que cette situation est contraire aux normes juridiques supérieures suivantes :

- **Les articles 10 et 11 de la Constitution** (principe d'égalité et de non-discrimination), qui stipulent qu'il n'existe aucune distinction d'ordre dans l'État et que la jouissance des droits et libertés accordés aux Belges doit être garantie sans discrimination.
- **L'article 22 ter de la Constitution**, qui reconnaît aux personnes en situation de handicap le droit à une inclusion complète dans la société, y compris le droit à des aménagements raisonnables.
- **L'article 21 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne**, qui interdit toute discrimination fondée notamment sur le sexe, la race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

Les personnes en situation de handicap peuvent également invoquer les dispositions suivantes de la **Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées** :

- **Article 5 (Égalité et non-discrimination)**, qui impose aux États parties d'interdire toute discrimination fondée sur le handicap et de garantir aux personnes en situation de handicap une protection juridique effective contre toute discrimination. Afin de promouvoir l'égalité et d'éliminer la discrimination, les États parties doivent prendre toutes les mesures appropriées pour garantir la réalisation d'aménagements raisonnables.
- **Article 9 (Accessibilité)**, qui impose aux États parties de prendre les mesures nécessaires pour garantir aux personnes en situation de handicap, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès notamment à l'environnement physique, aux transports et aux services et installations publics.
- **Article 20 (Mobilité personnelle)**, qui impose aux États parties de prendre toutes les mesures efficaces pour garantir la plus grande autonomie possible dans la mobilité des personnes handicapées, notamment en facilitant leur mobilité, selon le mode et au moment de leur choix, et à un coût abordable.

4.3 Les tarifs préférentiels sur les produits digitaux et l'offre exclusivement numérique : conclusions

Proposer une offre exclusivement numérique et appliquer une différence de prix entre les titres de transport physiques et numériques est contraire à la législation antidiscrimination ainsi qu'à diverses normes juridiques supérieures.

C'est la raison pour laquelle Unia salue l'intention du SPW Mobilité et Infrastructures d'instaurer une interdiction décrétole de l'offre exclusivement numérique et des tarifs avantageux appliqués aux seules offres numériques au sein de la société de transport public relevant de sa compétence.

4 Maintien des guichets et des bornes

Nous en profitons pour rappeler ici que les opérateurs de transport public devraient être tenus de maintenir des guichets physiques et un personnel minimal dans l'ensemble de ses gares et stations. La présence de représentants de ces opérateurs dans les stations permet d'offrir de l'aide, de l'accompagnement (aux personnes en situation de handicap, âgées...) et de l'information aux voyageurs ce qui ne peut que profiter aux services offerts par la compagnie de transport, en particulier en ce qui concerne les groupes vulnérables. De plus, la présence de personnel et leur visibilité au sein des stations renforce la convivialité et le sentiment de sécurité des voyageurs.

En l'absence de guichets, il convient de garantir aux voyageurs, qui ne sont pas en mesure d'acheter leur titre de transport via un ordinateur, un smartphone ou un distributeur automatique (ou lorsque ces derniers sont hors service), une alternative physique permettant d'acheter un ticket et d'éviter ainsi le paiement du tarif à bord plus élevé.

5 Contacts

NL	Olivier Clauw	olivier.clauw@unia.be	02 212 30 51
FR	Sébastien François	sebastien.francois@unia.be	02 212 30 31 / 0496 67 80 60

**Interfederaal centrum voor gelijke kansen
en bestrijding van discriminatie en racisme**

Victor Hortaplein 40 • 1060 Sint-Gillis
T+32(0)2 212 30 00

www.unia.be   