

Avis (n°323) relatif à la proposition de résolution visant à exempter du “tarif à bord” de la SNCB les voyageurs se déplaçant au départ d’une gare sans guichet

Rédigé à la demande de la Commission de la mobilité, des entreprises publiques et des institutions fédérales de la Chambre des représentants

Février 2023

1 Introduction

Unia – le Centre inter fédéral pour l'égalité des chances - remercie la Commission de la mobilité, des entreprises publiques et des institutions fédérales de la Chambre des représentants de l'avoir sollicité pour remettre un avis sur la proposition de résolution visant à exempter du “tarif à bord” de la SNCB les voyageurs se déplaçant au départ d’une gare ne disposant pas d’un guichet physique.

Depuis février 2015, les personnes qui n’ont pas de titre de transport avant de monter dans le train payent systématiquement un supplément de 7 €. Aujourd’hui, ce supplément est passé à 9 €. A partir de 1^{er} mai 2023, le paiement ne pourra plus se faire que de manière électronique.

En tant que service public inter fédéral indépendant dont la mission est de promouvoir l'égalité et de lutter contre les discriminations¹, Unia reçoit régulièrement des signalements quant à l'application du tarif à bord et la fermeture de nombreux guichets². En effet, de nombreuses personnes appartenant à des groupes dits « vulnérables » (personnes en situation de handicap, âgées, socio-économiquement précaires) sont dans l'incapacité d'utiliser les outils numériques mis à leur disposition par la SNCB (site web, application, distributeur automatique de titres de transports) pour acheter leur billet avant d'embarquer dans le train. Pour ces publics, payer un supplément « tarif à bord » a pour conséquence de les précariser davantage et de les rendre encore plus vulnérables. Unia a interpellé la SNCB à plusieurs reprises sur cette pratique qui est d'application pour tous les usagers et ce sans aucune prise en compte des besoins spécifiques de certains, notamment des personnes handicapées.

¹ Vous trouverez plus d'information sur les compétences d'Unia et sur les critères protégés sur notre site web www.unia.be

² Voici un exemple de signalement reçu à Unia en lien avec le tarif à bord et la disparition de nombreux guichets, qui a pour conséquence que les files aux guichets encore ouverts sont longues : « *Les raisons pour lesquelles j'ai n'ai pas pu faire la file : vu mon handicap, j'ai vraiment du mal à rester debout (problèmes avec équilibre, douleurs musculaires, tensions musculaires, contractures de tendons, spasticité), j'ai du mal à me dépêcher pour rattraper mon train, en plus la gare du nord n'est pas adaptée pour les personnes à mobilité réduite, j'allais à l'aéroport de Zaventem et vu que dans cette aéroport il y a souvent des problèmes avec l'assistance pour les gens à mobilité réduite je dois être bien en avance, j'ai eu mon sac à dos avec mes affaires qui était lourd (je ne peux pas utiliser des valises, car je me déplace en béquilles et mes deux mains sont occupées).* »

Selon Unia, le supplément « tarif à bord » est clairement en contradiction avec la Convention ONU, la loi antidiscrimination, ainsi qu'avec le Règlement européen n° 1371/2007 sur les droits et les obligations des voyageurs ferroviaires. Ce dernier précise, dans son préambule, que « les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix ».

Suite à une conciliation avec la SNCB, Unia avait obtenu certains aménagements³ tels qu'un accès facilité aux automates pour les personnes en situation de handicap. Néanmoins, ces distributeurs automatiques demeurent encore aujourd'hui largement inaccessibles aux personnes en chaise roulante, leurs écrans tactiles sont difficiles à employer et souvent inutilisables pour de nombreuses personnes. De plus, ces automates n'acceptent que les paiements par carte bancaire ou par pièces de monnaie ce qui exclue certains publics..

Au vu de ces éléments, Unia regrette :

- la disparition progressive des guichets physiques aux arrêts et gares du pays
- le maintien par la SNCB d'un supplément « tarif à bord ».

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 disposant des compétences et des outils numériques adéquats, la digitalisation – contrainte - n'est pas sans conséquences sur les droits des personnes en situation de vulnérabilité. Sans accès aux transports publics dans des conditions équivalentes aux autres usagers, bon nombre de ces personnes sont mises en difficulté dans leur accès à l'emploi, l'éducation, la vie sociale et culturelle, etc.

Selon Unia, il est indispensable de prendre en compte de façon prioritaire les situations de vulnérabilité⁴ vécues par certaines personnes/certains groupes de personnes dans les stratégies de digitalisation des services au sens large. Ces situations de vulnérabilité requièrent une attention particulière de la part des autorités publiques surtout quand elles prônent un usage renforcé des transports publics pour tous dans le cadre de la lutte contre le réchauffement climatique. Il s'agit d'atténuer l'impact des mesures prises pour ces publics et d'envisager une transition vers des systèmes non créateurs de vulnérabilités.

Unia salue donc la présente proposition de résolution qui lui a été soumise et ses objectifs.

Au vu des nombreux enjeux en lien avec la digitalisation des services de la SNCB, Unia s'est permis d'élargir la portée de son avis en abordant également les questions en lien avec la suppression des guichets physiques, l'impossibilité de payer son titre de transport avec de l'argent liquide, mais aussi les différences de tarification pratiquées par la SNCB entre les billets achetés en ligne et ceux achetés au guichet ou via les distributeurs⁵.

³ La SNCB, en collaboration avec l'asbl Inclusion, a ainsi créé en 2018 un kit pédagogique personnalisable qui s'appelle « J'ose prendre le train ». La SNCB a également prévu une amélioration du sticker sur les automates de vente. Si une personne éprouve des difficultés à acheter son titre de transport à l'automate, elle peut faire appel à l'assistance de vente 7j/7 de 7h00 à 21h30. Le numéro de téléphone (payant) est apposé sur chaque automate. Le collaborateur SNCB prend alors à distance le contrôle de l'appareil pour accompagner la personne dans son processus d'achat, jusqu'au moment du paiement. Le client procède ensuite lui-même au paiement avec de la monnaie ou par carte. Le sticker est simplifié afin de faciliter sa compréhension et de donner la possibilité aux personnes qui éprouvent des difficultés à l'automate de se faire assister à distance.

⁴ « La vulnérabilité se caractérise comme l'état d'une personne qui, en raison de certaines circonstances, ne peut, en droit ou en fait, jouir de l'autonomie suffisante pour exercer ses droits fondamentaux, ce qui justifie en retour une protection accrue des pouvoirs publics par différents procédés », D. Roman, « Vulnérabilité et droits fondamentaux – rapport de synthèse », R.D.L.F., 2019, chron. no 19, p. 2, www.revuedlf.com

⁵ [Acheter son ticket de train au guichet et aux distributeurs coûte désormais plus cher - rtbf.be](https://www.rtbf.be/actualites/actualites/article-acheter-son-ticket-de-train-au-guichet-et-aux-distributeurs-coute-désormais-plus-cher-rtbf-be)

2 La digitalisation au regard de la législation antidiscrimination

La question se pose de savoir si le supplément tarif à bord, la disparition des guichets, l'impossibilité du paiement en cash et la différence de prix entre les billets achetés en ligne et les autres constitue une discrimination.

Pour qu'il y ait discrimination au sens de la législation antidiscrimination, il faut qu'il y ait, sur la base d'un ou plusieurs critères protégés(1), une distinction de traitement(2) qui ne serait pas justifiée de façon objective et raisonnable(3).

- (1) La loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination, applicable aux tarifs de la SNCB, interdit les discriminations directes ou indirectes fondées, notamment, sur la base de 19 critères dits protégés. La fracture numérique touche principalement les critères de la langue, de l'âge, du handicap, du sexe, de la fortune, de l'origine sociale et de l'origine nationale. A ces critères se rajoute également celui de la condition sociale, prévu dans d'autres législations. Ce critère protège notamment les personnes en vulnérabilité économique et les personnes analphabètes ou illettrées, particulièrement touchées par la fracture numérique.

Par ailleurs, la fracture numérique peut toucher des situations multidimensionnelles, dans lesquelles les critères tantôt s'additionnent (une personne en situation de handicap qui éprouve des difficultés à se déplacer et qui est aussi âgée), tantôt se croisent (la dimension intersectionnelle : une personne en situation de handicap et dont les revenus sont faibles et qui ne dispose pas de carte bancaire).

- (2) La fracture numérique est couverte par la situation de discrimination indirecte et parfois, en présence d'une personne en situation de handicap, de refus d'aménagements raisonnables :
 - On parle de discrimination indirecte 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 l'un des critères protégés et lorsque cette distinction ne peut pas être justifiée.
 - Le refus d'aménagements raisonnables pour les personnes en situation de handicap constitue une discrimination. Les aménagements raisonnables sont des mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne présentant un handicap d'accéder et de participer à la vie en société. Pour évaluer le caractère raisonnable d'un aménagement, il convient d'utiliser au moins les indicateurs suivants : l'impact financier, l'impact organisationnel, la fréquence et la durée d'utilisation, l'impact sur la qualité de vie de l'utilisateur, l'impact sur l'environnement et sur les autres utilisateurs, la disponibilité d'alternatives, l'absence de normes claires ou légales.

En l'occurrence, le fait pour la SNCB de prendre une règle apparemment neutre (tarif à bord, suppression de guichets, différence de tarifs, pas de paiement en cash), mais qui a des effets particulièrement négatifs sur des groupes vulnérables, protégés par des critères, constitue une distinction indirecte de traitement, voire un refus d'aménagements raisonnables dans les situations individuelles du public en situation de handicap.

Il est important de souligner que la législation antidiscrimination ne requiert pas une intention pour établir s'il y a discrimination ou pas. C'est le fait discriminatoire lui-même qui est visé par la loi, qu'il soit volontaire ou non, qu'il soit conscient ou non dans le chef de son auteur.

Il faut donc analyser si cette distinction indirecte ou ce refus d'aménagements raisonnables est justifié.

- (3) Les distinctions indirectes ou les refus d'aménagements raisonnables doivent pouvoir être justifiés de façon objective et raisonnable – c'est-à-dire être proportionnées, soit appropriées et nécessaires, au but légitime poursuivi – pour ne pas être considérés comme des discriminations.

Les justifications apportées à la digitalisation de notre société sont diverses et ont souvent trait à des arguments d'ordre sécuritaire ou économique. A côté de l'argument sécuritaire, il ne semble pas que les motifs de la SNCB soient différents de ceux généralement invoqués. Cette mutation est 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 »⁶. 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 personnel, et d'externaliser une partie du travail vers l'utilisateur, le client.

Dans l'analyse individuelle d'une situation de fracture numérique qui cause un dommage à une victime, il faudra dès lors analyser la proportionnalité de ces objectifs. Cependant, cette balance de proportionnalité devra tenir compte de l'impact particulièrement grave, notamment au niveau de l'autonomie, d'un public largement défavorisé.

Les tarifs de la SNCB sont cependant établis en accord avec un contrat de gestion entre l'Etat et la SNCB⁷. Si les tarifs décidés par la SNCB sont conformes à cet accord, il est possible qu'au niveau individuel, la législation antidiscrimination ne soit pas applicable en raison de la clause de sauvegarde⁸.

Cependant, Unia constate que le contrat de service public entre l'Etat belge et la SNCB 2023-2032 prévoit, au niveau des règles tarifaires, que (art.24) : « *La SNCB s'efforce de développer et promouvoir de nouvelles formules numériques, **en accordant une attention particulière à certains groupes de voyageurs (personnes sans accès à internet, groupes vulnérables, PMR, etc.)*** » (nous soulignons)⁹

Au vu de cette analyse juridique, sous réserve de l'application éventuelle de la clause de sauvegarde, Unia pourrait donc envisager d'agir en justice, au contentieux subjectif (dans une situation individuelle), pour autant que les arguments juridiques soient suffisants par rapport à la situation/pratique/règlementation/législation en cause.

⁶ 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.

⁷ [Contrat de service public SNCB 2023-2032 FR.pdf \(belgium.be\)](#)

⁸ En effet, la législation antidiscrimination précise qu'une distinction directe ou indirecte fondée sur l'un des critères protégés ne s'analyse pas en une forme de discrimination prohibée lorsque cette distinction directe ou indirecte est imposée par ou en vertu d'une norme législative. En d'autres mots, une distinction opérée sur la base d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance n'est pas considérée comme une discrimination au sens de la loi antidiscrimination et Unia ne peut donc pas intervenir au niveau individuel. Cet article, appelé « clause de sauvegarde », empêche ainsi d'incriminer directement les législations qui entraîneraient une distinction de traitement dans le cadre d'une situation individuelle, puisqu'elles ne peuvent être considérées comme créatrices de discriminations. Au niveau individuel, dans un certain nombre de situations vécues dans le cadre de la fracture numérique, Unia sera dès lors confronté à cet article qui l'empêchera d'interpeller directement les autorités dans des dossiers particuliers. Ce n'est que par des avis ou recommandations structurels qu'il sera possible pour Unia d'intervenir. En tout état de cause, les textes légaux doivent être conformes à la Constitution (par exemple à l'art.22ter de la Constitution qui consacre le droit à la pleine inclusion et aux aménagements raisonnables des personnes en situation de handicap, ou les articles 10 et 11 qui interdisent la discrimination de manière générale) et aux traités internationaux (par exemple la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées) que la Belgique a ratifiés, aux directives européennes et à la Charte des droits fondamentaux.

⁹ *Ibidem*, p.21

3 Commentaires sur la proposition de résolution

3.1.1 Développements

La présente proposition de résolution vise à supprimer le paiement d'un supplément « tarif à bord » aux voyageurs se déplaçant au départ d'une gare dépourvue de guichet physique. Ceci à condition que ces usagers signalent à l'accompagnateur de train leur intention d'acheter un billet à bord et ce avant le départ du train.

Unia salue la prise en compte très large dans cette résolution des catégories de personnes négativement impactées par le tarif à bord de la SNCB. Ainsi, sont citées les personnes en situation de handicap, les personnes âgées mais aussi les personnes en situation de vulnérabilité numérique ou les personnes qui ne disposent pas de carte bancaire. Considérant qu'il est impossible de dresser une liste exhaustive des publics qui ont des difficultés ou sont dans l'incapacité d'acheter leur billet numériquement, la proposition de résolution adopte une position universelle, qu'Unia ne peut qu'encourager.

Unia souhaite toutefois attirer l'attention des parlementaires sur le fait qu'il n'est pas toujours possible de signaler à l'accompagnateur de train son intention d'acheter un billet à bord avant le départ du train. Nous pensons notamment aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées, qui en raison de problèmes de vue ou de mobilité, ne seraient pas en mesure de se manifester auprès de l'accompagnateur dans le temps très court de l'arrêt du train.

Par ailleurs, Unia suggère aux parlementaires de ne pas se limiter à la question du tarif à bord et d'élargir la portée de leur résolution à une réflexion plus globale sur la digitalisation des services offerts par la SNCB et ses répercussions sur les groupes vulnérables. Unia rappelle à ce propos que le développement de dispositifs qui conviennent aux groupes les plus vulnérables sera bénéfique à l'ensemble de la société.

3.1.2 Proposition de résolution

Considéranants

Unia suggère à la Commission de rajouter les considérants suivants :

- Considérant que près d'un Belge sur deux est aujourd'hui en situation de vulnérabilité numérique¹⁰, en ce compris des jeunes, que ce chiffre augmente pour les personnes défavorisées sur le plan socio-économique (niveau de revenus) et culturel (niveau du diplôme), dont les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture, mais aussi les personnes âgées et certaines personnes en situation de handicap.
- Considérant que l'impossibilité d'acheter son titre de transport en argent liquide renforce l'exclusion des personnes qui n'ont pas de compte bancaire en raison de leur statut de séjour, de leur nationalité, de leur handicap, de leur situation de pauvreté ou de leur condition sociale.
- Considérant qu'un Belge sur huit est atteint d'un handicap et a droit à des aménagements raisonnables conformément à l'art. 22 ter de la Constitution et à la législation antidiscrimination.
- Considérant la ratification par la Belgique en juillet 2009 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées et son engagement inhérent à prendre toutes les mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique et aux transports publics ;
- Considérant le Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires qui stipule dans son préambule que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite doivent avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix.

¹⁰ Fondation Roi Baudouin, Baromètre de l'inclusion numérique 2022.

- Considérant la loi fédérale du 10 mai 2007 qui interdit les discriminations directes ou indirectes fondées, notamment, sur le handicap, l'âge, la fortune, la langue, l'origine sociale, la fortune et l'origine nationale.

Demande adressée au gouvernement fédéral

Unia soutient pleinement la demande formulée dans la proposition de résolution qui lui est soumise visant à exempter du "tarif à bord" de la SNCB les voyageurs se déplaçant au départ d'une gare sans guichet.

En supplément, Unia encourage la Commission à formuler également les demandes suivantes au Gouvernement Fédéral :

- Garantir légalement, sans surcoût, que les services publics et d'intérêt généraux disposent de différentes modalités d'accès pour les citoyens et qu'aucune démarche ne soit exclusivement numérique.
- Demander à la SNCB de prévoir, dans les gares où les guichets physiques ont disparu, des solutions pour maintenir un service aux usagers équivalent à proximité immédiate de la gare. Les voyageurs doivent pouvoir y acheter leur titre de transport, y compris avec de l'argent liquide, et y obtenir les renseignements utiles à leur voyage.
- Demander à la SNCB de rendre les distributeurs automatiques de titres de transport accessibles et utilisables par tous les profils d'utilisateurs. Pour ce faire, des tests/pratiques de mise en situation avec des utilisateurs en situation de vulnérabilité (handicap, illettrisme...) doivent être réalisés. Les distributeurs qui sont déployés aux arrêts et dans les gares belges doivent accepter tant les paiements numériques que l'argent liquide (billets et pièces) et être accessibles et visibles sur chaque quai des gares ne disposant pas de personnel.
- Demander à la SNCB de supprimer les différences tarifaires en fonction de la façon dont le billet de train est acheté.
- Demander à la SNCB de prendre en compte systématiquement l'impact de ses décisions sur les groupes vulnérables :
 - en partant de leurs réalités et de leurs difficultés ;
 - en impliquant les personnes vulnérables et les différentes parties prenantes aux réflexions relatives à la digitalisation.

4 Références légales

4.1 Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées

Cette Convention a été ratifiée par la Belgique en juillet 2009 et est entrée en vigueur le 1er août 2009.

L'article 5 « Egalité et non-discrimination » de la Convention rappelle l'interdiction de discriminer sur base du handicap et « *afin de promouvoir l'égalité et d'éliminer la discrimination, les Etats Parties prennent toutes les mesures appropriées pour faire en sorte que des aménagements raisonnables soient apportés* ».

L'article 9 de la Convention est consacré aux obligations des Etats Parties en matière d'**accessibilité**.

L'article 20 demande quant à lui aux États Parties de prendre des mesures efficaces pour assurer la **mobilité personnelle** des personnes handicapées, dans la plus grande autonomie possible, selon les modalités et au moment que celles-ci choisissent.

4.2 Règlement européen sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

Le règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 indique dans son préambule qu'il convient que les services ferroviaires de transport de voyageurs profitent aux citoyens en général. Par conséquent, **les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient accéder aux transports ferroviaires dans des conditions comparables à celles des autres citoyens.** Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le même droit que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination. Selon ce règlement, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix.

Ce règlement sera abrogé le 7 juin 2023 et remplacé par le règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Ce dernier qui prévoit, en son article 11, que :

3. En l'absence de guichet ou de distributeur de titres de transport dans la gare de départ, les voyageurs sont informés dans la gare sur:

a) la possibilité d'acheter un billet par téléphone, par l'internet ou à bord du train et les modalités de cet achat;

b) la gare ferroviaire ou l'endroit le plus proche où des guichets ou des distributeurs de titres de transport sont mis à disposition.

4. En l'absence de guichet ou de distributeur de titres de transport accessible dans la gare de départ, et d'autres moyens accessibles permettant d'acheter un billet à l'avance, les personnes handicapées sont autorisées à acheter leur billet à bord du train sans supplément. Les entreprises ferroviaires peuvent limiter ou refuser ce droit pour des motifs justifiables liés à la sûreté ou à la réservation obligatoire.

En l'absence de personnel à bord du train, l'entreprise ferroviaire conseille les personnes handicapées sur la possibilité d'achat du billet et les informe sur les modalités d'achat du billet.

Les États membres peuvent autoriser les entreprises ferroviaires à exiger que les personnes handicapées soient reconnues comme telles conformément au droit et aux pratiques en vigueur dans leur pays de résidence.

4.3 Règlement (UE) n°1300/2014 de la commission du 18 novembre 2014 sur les spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite

Ce Règlement demande à chaque État membre de veiller à l'établissement et à la mise en œuvre d'un inventaire des actifs en vue d'identifier les barrières à l'accessibilité, de fournir des informations aux usagers et d'effectuer un suivi et une évaluation des progrès accomplis en matière d'accessibilité. En outre, il stipule que pour les voyageurs malvoyants qui prennent le train dans une gare sans personnel, un autre mode de vente doit être disponible, par exemple à bord du train, mais aussi que dans chaque gare avec distributeurs automatiques, il doit au moins y avoir un distributeur adapté aux personnes en fauteuil roulant et à celles de petite taille.

4.4 Législation antidiscrimination

Voir supra.

4.5 Cadre de qualité pour les services d'intérêt général (SIG)

En 2011, l'UE a adopté le cadre de qualité pour les services d'intérêt général (SIG) dans l'Union européenne. Ce cadre garantit notamment l'accès de tous les citoyens aux services essentiels¹¹.

Selon la Commission européenne, certains services doivent être considérés comme étant d'intérêt général et, par conséquent, doivent faire l'objet d'obligations de service public spécifiques. Ces services peuvent être fournis tant par des opérateurs publics que privés.

Sont ainsi visés, par exemple: les transports publics, les services postaux et les soins de santé.

« Il existe trois catégories de services d'intérêt général répertoriés au niveau européen: économiques, non économiques et sociaux.

- **Services d'intérêt économique général** : il s'agit des services de base fournis à titre onéreux, tels que les services postaux. Ils sont soumis aux règles européennes régissant le marché intérieur et la concurrence. Ces règles peuvent toutefois faire l'objet de dérogations si cela s'avère nécessaire pour protéger l'accès des citoyens aux services de base.
- **Services non économiques**, tels que la police, la justice et les régimes légaux de sécurité sociale : ils ne sont soumis à aucune législation européenne spécifique, ni aux règles régissant le marché intérieur et la concurrence.
- **Services sociaux d'intérêt général** : ils répondent aux besoins des citoyens vulnérables et se fondent sur les principes de solidarité et d'égalité d'accès. Ils peuvent être de nature économique ou non économique. Il s'agit par exemple des systèmes de sécurité sociale, des services de l'emploi ou des logements sociaux ».

4.6 Contrat de service public 2023-2032 conclu entre l'Etat belge et la SNCB

L'Art. 24.2 du nouveau Contrat de service public de la SNCB stipule : « La SNCB fait évoluer sa gamme de produits et mène une politique tarifaire de manière à augmenter l'attractivité du train, à stimuler le shift modal et à augmenter le nombre de voyageurs et leur fréquence de voyage. La SNCB s'efforce de : - Proposer des produits qui répondent aux besoins de chaque client ; - Simplifier la gamme de produits et l'offre tarifaire ; - Offrir des conditions très attractives pour les seniors, les jeunes et les enfants ; - Développer et promouvoir de nouvelles formules numériques, en accordant une attention particulière à certains groupes de voyageurs (personnes sans accès à internet, groupes vulnérables, PMR, etc.) ; - Lancer de nouveaux produits et tarifs pour stimuler l'utilisation du train en dehors des périodes de pointe ; - Poursuivre les ambitions intermodales, en donnant la priorité aux parkings (voiture/vélo) et aux autres opérateurs de transport public ; - Faire évoluer la structure tarifaire actuelle afin de tenir compte de l'évolution des conditions du marché ».

5 Contacts Unia

- Anaïs Lefrère, Service Protection, anaïs.lefrère@unia.be ou 02/212.31.69
- Marie-Ange Vandecandelaere, Service Politique et Monitoring – Cellule Convention ONU Handicap, marie-ange.vandecandelaere@unia.be ou 02/212 30 18
- Sébastien François, Service Politique et Monitoring, sebastien.francois@unia.be ou 02/212.30.31

¹¹ https://commission.europa.eu/topics/single-market/services-general-interest_fr