

Question écrite d'André Frédéric, Député, à Jean-Pascal Labille, Ministre des Entreprises publiques, sur Le surcoût imposé aux usagers par le passage à la carte "Mobib".

André Frédéric : Divers témoignages m'indiquent que le passage d'un abonnement "papier" au format électronique (carte Mobib) est facturé par la SNCB aux clients; et cela sans considération de la durée de validité dudit abonnement. Par exemple, une personne dont l'abonnement réalisé en 2012 pour une durée de cinq ans s'est vue réclamer par la SNCB le coût de confection de sa carte Mobib; coût de confection dont elle s'était déjà acquitté lors de la confection de son abonnement papier en 2012. Bref, la transition vers le format électronique - qui n'est pas un choix des usagers de la SNCB - s'avère payant pour l'utilisateur et cela qu'importe la durée de validité de son abonnement (papier). Certes, la SNCB pourrait souligner le faible surcoût engendré par cette transition vers l'abonnement électronique... mais l'on peut rétorquer que ce "faible" prix pourrait être facilement absorbé par l'Entreprise publique! Car sur le fond, il apparaît anormal d'exiger d'un usager dont l'abonnement est toujours valable un quelconque surcoût! De plus, cette transition vers l'électronique - que je ne critique aucunement - est voulue par l'Entreprise publique: pourquoi l'utilisateur devrait-il assumer ce choix qui lui est étranger? Le médiateur pour les voyageurs ferroviaires a, semble-t-il, été saisi de plainte contre ce surcoût lié à la transition vers la carte Mobib; il reste à voir quelle position prendra la SNCB. 1. À ce propos, pourriez-vous indiquer combien d'utilisateurs se trouvent confrontés à ce jour à ce surcoût de droit de confection de carte Mobib? 2. Combien de plaintes sont arrivées aux services adhoc de la SNCB à ce propos? 3. Cette transition vers la carte Mobib allant se généraliser à l'ensemble des abonnés de la SNCB, va-t-on également voir se généraliser le coût de droit de confection "Mobib" et cela sans considération pour la durée de validité de l'abonnement? 4. À l'instar de ce qui avait été instauré lors de la transition vers la carte d'identité électronique, pourquoi la SNCB ne laisse-t-elle pas les abonnements arriver à leur terme avant d'imposer la carte Mobib? 5. Pourriez-vous proposer cette solution à la nouvelle direction de la SNCB?

1 réponse normale - Réponse publiée
03/02/2014, 20132014

1. À la date du 18 septembre 2013, 209.000 cartes Mobib SNCB ont été distribuées pour lesquelles un droit de confection de 5 euros a été réclamé et acquitté. 2. En 2012, la SNCB a reçu 33 réactions concernant la carte Mobib dont 7 à propos du droit de confection (5 euros). En 2013 (du 1er janvier 2013 au 31 août 2013), la SNCB a reçu 148 réactions concernant la carte Mobib dont 42 au sujet du droit de confection (5 euros). 3. Oui et ce, pour deux raisons: D'une part, il s'agit d'une somme modique qui permet un nombre illimité de cartes mères virtuelles durant 5 ans (alors que dans le passé chaque carte mère donnait lieu à la perception d'un droit de confection). D'autre part, la carte Mobib est un support interopérable qui permet également d'héberger des titres de transport de la STIB. Déroger au 5 euros de droit de confection reviendrait en fait à créer une concurrence entre la SNCB et la STIB (et plus tard les autres opérateurs), ce qui n'est pas du tout le but du projet. La STIB pratique en effet également le tarif de 5 euros pour confection de la carte et TEC et De Lijn se sont également engagés sur un tarif de 5 euros. 4. À l'instar de la transition vers la carte

d'identité électronique, la SNCB laisse bel et bien les validations arriver à leur terme avant le passage volontaire vers Mobib. Cependant, courant 2014 (à une date encore à déterminer), la possibilité d'émission papier pour les abonnements qui sont hébergés sur Mobib ne sera plus possible, ni pour les revalidations, ni pour les émissions de duplicata. Par ailleurs, il est important de rappeler que la carte Mobib a été demandée par la Conférence des ministres de la Mobilité dans le but, entre autres, de créer un support compatible aux titres de transport communs aux quatre sociétés de Transport Public en Belgique.