

## 3 QUESTIONS À ROGER PATINET

ROGER PATINET



Vice-président de l'Association des clients des transports publics (ACTP)

*Que pensez-vous des nouvelles mesures de la SNCB ?*

Ce sont des dispositions que nous attendons depuis longtemps, mais malheureusement, elles sont bien en deçà de ce que les usagers des trains sont en droit de prétendre. La SNCB pourrait tout aussi bien faire comme les chemins de fer hollandais qui remboursent 50pc du prix du billet pour un retard de 30 minutes et 100pc pour un retard d'une heure et ce, quel que soit, le statut du voyageur (abonné, occasionnel, etc.).

*La SNCB soutient qu'elle offre aux usagers ce qu'elle peut supporter financièrement...*

La situation financière de l'entreprise est aujourd'hui meilleure et elle peut subir une pénalisation financière plus importante que ce qu'elle offre quand elle ne donne pas satisfaction aux usagers. Par ailleurs, si le fait de rembourser les usagers lésés peut inciter l'entreprise à améliorer le service à la clientèle notamment en matière de ponctualité, elle ne pourrait que gagner des voyageurs en retour et c'est tout bénéfice pour elle. Nous considérons que le système

de compensation qu'elle propose maintenant est un premier pas dans la bonne direction et qu'il faudrait qu'elle s'aligne au moins sur ce qui se fait aux Pays-Bas. Parallèlement à la compensation, il y a d'autres aspects que l'entreprise se doit d'améliorer.

*Quelles sont les autres demandes que vous formulez ?*

Avant tout système de compensation, ce qui compte pour les usagers, c'est d'arriver le plus rapidement possible à destination et à l'heure. Donc, par conséquent, la SNCB doit encore améliorer la ponctualité de ses trains et leur vitesse commerciale. Pour ce faire, il faut du matériel roulant moderne. A titre d'exemple de défaillance de ce côté, le RER. Le matériel roulant pour le Réseau express rapide (RER) n'est toujours pas encore commandé, alors que les travaux entre Louvain et Bruxelles sont terminés. Il paraît qu'aucun fournisseur n'a répondu à l'appel d'offres, mais force est de constater que le cahier des charges est assez large. Il y a donc des raisons cachées qui expliqueraient le retard des commandes. (Ph.Law.)