

Société

Mis en ligne le 30/09/2007

Enquête de ponctualité sur les trains à l'initiative de l'ACTP (Association des Usagers des Transports Publics)

Chaque année, Infrabel publie des statistiques de ponctualité. Les résultats présentés, bien que répondant aux normes européennes, ne reflètent pas le sentiment des usagers et en particulier des navetteurs. Malgré les efforts d'Infrabel qui, le 3 septembre dernier, s'est engagé à communiquer, quatre fois par an, des résultats plus détaillés sur son site Internet, il faut savoir que, jusqu'à ce jour :

- les retards sont uniquement mesurés à l'arrivée en gare terminale ou à la première gare Bruxelloise, alors que les voyageurs débarquant dans les gares intermédiaires peuvent subir un préjudice important ;
- les trains supprimés ne sont pas comptabilisés dans les retards ;
- un retard de 30 minutes est comptabilisé comme un retard de 6 minutes ;
- les retards ne sont pas pondérés en fonction du nombre de voyageurs ayant subi un préjudice : un train bondé est comptabilisé au même titre qu'un train presque vide.

Pour mettre ces carences en évidence, l'ACTP (Association des Clients des Transports Publics » et son homologue néerlandophone, le BTTB, invitent les usagers à participer à une grande enquête sur la ponctualité des trains. En 2006, le BTTB avait déjà mené une enquête similaire : avec plus de 6.000 formulaires dûment complétés, l'opération a été un succès.

Comment participer ? A partir du 1er et jusqu'au 31 octobre, les usagers pourront compléter un formulaire en ligne sur le site Internet <http://www.ponctualite.be>.

Pour chaque train emprunté, il sera demandé de compléter les heures de départ et d'arrivée théoriques et réelles en donnant un maximum d'informations : communication à la clientèle, incidence sur les correspondances, ...

Un formulaire papier est également disponible sur simple demande auprès de l'ACTP.

Au terme de l'enquête, les résultats et conclusions seront publiés et largement diffusés. Nous espérons pouvoir affiner, de la sorte, les revendications des usagers en matière de ponctualité.