



Pour obtenir le **lien de téléchargement** du document (PDF), prière de nous adresser un e-mail à [actp@skynet.be](mailto:actp@skynet.be). Veuillez y indiquer :

- Nom, prénom, e-mail, adresse postale, téléphone
- Lignes empruntées, type de transport public et domicile
- Document souhaité et motif de consultation

Vos données nous permettront de mieux interagir avec vous. En aucun cas elles ne seront partagées. Automatiquement, vous serez inscrit(e) en tant qu'adhérent et recevrez notre newsletter (un clic suffit pour désinscription).



**Réalisation**            octobre 2016

**Sujet**                    TEC – Confort à bord : conduite souple

**Pages**                    26

**Résumé et extrait** (page suivante)

- Caractéristiques et causes d'une conduite inadaptée
- Risques pour les passagers
- Caractéristiques d'une conduite souple
- Flottes belges de bus hybrides ou électriques (TEC, STIB, De Lijn)
- Variables influençant la conduite : infrastructure routière, trafic, caractéristiques du véhicules et formation du personnel

**TEC – Confort à bord : conduite souple**

## 1. INTRODUCTION

Sur certaines lignes du réseau TEC, le **confort** des passagers est extrêmement mis à mal. Plaintes, témoignages et critiques affluent à notre association, décrivant les conditions de transport rencontrées.

Il n'est pas rare que les **personnes âgées** – lorsqu'elles osent encore prendre le bus sur des trajets urbains – chutent. Fait plus étonnant, nous avons rencontré plusieurs trentenaires en bonne santé auxquels il est arrivé de perdre l'équilibre jusqu'à **chuter** à bord d'un véhicule. Ce constat doit être alarmant, car il signifie que les personnes fragilisées, à fortiori, courent un risque important en empruntant ces lignes TEC.

Un freinage trop brusque peut avoir des conséquences graves. Si certaines personnes s'en sortent avec le sourire, d'autres demeurent parfois traumatisées. C'est le cas d'une cliente atteinte de fibromyalgie, dont la chute brutale a occasionné une commotion cérébrale et des pertes de mémoire chroniques. Pour son malheur, aucun signe extérieur ne laisse entrevoir sa maladie si ce n'est le port discret d'une canne, à laquelle le chauffeur aurait dû prêter attention.

Dans ce dossier, nous tentons de déterminer l'origine des chocs ressentis par les clients et pouvant mener à des accidents. D'emblée, plusieurs facteurs se sont dégagés :

- L'**infrastructure routière**
- Le **trafic**
- les **caractéristiques du véhicule**
- la **conduite**

Nous avons formulé des pistes d'amélioration pour chacun de ces facteurs. Elles sont nombreuses et certaines ont déjà été adoptées par le TEC, conscient au moins partiellement du problème. Les usagers sont impatients d'observer un changement dans la manière dont leur prise en charge est réalisée par le transporteur et soulignent par ailleurs le travail, exemplaire à bien des égards, des **conducteurs**.

### 1.1. LES CHIFFRES DE SATISFACTION DU TEC

L'aspect sécurité chutait fortement (de 77 à 65 %) dans l'[enquête de satisfaction 2014 du groupe TEC](#). Celle-ci a été réalisée en ligne : un biais important existe donc à notre sens, puisque les seniors, dont une grande proportion n'utilise pas Internet, sont les plus concernés par la question du confort. Ceci nous fait craindre un résultat réel en-dessous de ce seuil.

Le **recueil des plaintes** en transport régulier de voyageurs, hors loueurs et privés, offre une approche différente du problème :

Année	Plaintes relatives au Confort et à la Propreté	Proportion sur l'Ensemble des Plaintes	Plaintes relatives à la Sécurité	Proportion sur l'Ensemble des Plaintes	Total des Plaintes Formulées par les Clients
<b>2014</b>	387	5,2%	115	1,5%	7485
<b>2015</b>	398	3,5%	113	1,0%	11331