

SNCB: les clients souhaitent des prévisions en temps réel

Belga

Mis en ligne le 08/01/2009

Si peu de détails sont donnés à propos de ces projets, on sait qu'ils concernent notamment la diffusion d'informations via les tableaux d'affichage et sur le site internet de la SNCB.

A la suite des problèmes rencontrés ces derniers jours sur le réseau ferroviaire en raison du gel, l'Association des Clients des Transports Publics (ACTP) réclame jeudi, dans un communiqué, une meilleure utilisation d'internet par la SNCB afin d'afficher des prévisions en temps réel des heures de départ et d'arrivée des trains, à l'image de ce qui se fait déjà pour les avions.

L'ACTP se plaint du fait que la SNCB n'a affiché que de simples excuses sur son site internet après les retards, "parfois conséquents" et les suppressions de trains qui ont affecté le réseau ferroviaire mardi et mercredi, "mais aucune information utile aux voyageurs". "Certes, les conditions hivernales ont été sévères et l'on peut admettre qu'elles entraînent certaines difficultés. Mais les clients auraient droit, dans ces circonstances, à une information mieux diligentée et à des solutions alternatives (particulièrement en cas de train supprimé)", souligne l'association dans son communiqué. L'ACTP rappelle qu'elle demande depuis plusieurs années que les médias, notamment internet, soient utilisés rapidement pour informer la clientèle de la situation du réseau.

Et de conseiller à la société des chemins de fer de s'inspirer de son homologue suisse, qui présente sur son site internet un tableau des départs et des arrivées en temps réel pour les grandes gares, à l'image de ce qui se fait déjà dans les aéroports. D'après l'ACTP, le gestionnaire du réseau ferré belge, Infrabel, dispose de ces informations. L'association demande dès lors que le public puisse en avoir connaissance.

Mercredi, l'association flamande d'usagers des transports publics BTTB (Bond van Trein-, Tram- en Busgebruikers) avait déjà déploré le manque d'informations données dans les gares. Infrabel avait réagi en disant comprendre les plaintes des usagers. "L'information aux voyageurs doit et peut être améliorée", selon un porte-parole d'Infrabel. Le gestionnaire du réseau ferroviaire précise avoir prévu cette année une série de projets concernant l'information aux voyageurs. Si peu de détails sont donnés à propos de ces projets, on sait qu'ils concernent notamment la diffusion d'informations via les tableaux d'affichage et sur le site internet de la SNCB.