

## Le médiateur de la SNCB estime que le service de régulation du trafic instauré par les chemins de fer manque d'expérience.

Mauvais bulletin pour les chemins de fer. Le nombre des plaintes concernant la ponctualité a littéralement explosé ces deux dernières années. L'ombudsman de la SNCB en a reçu en moyenne 105 par mois en 2008, contre 91 en 2007. Le médiateur remarque que le RDV, le service de régulation du trafic, n'a pas encore l'expérience nécessaire du terrain et de la vie de l'utilisateur. Les problèmes d'horaire se classent en deuxième position

mais relativement loin avec seulement 532 plaintes. Vient ensuite la composition et les suppressions de trains. Le médiateur pointe les nombreuses pannes qui frappent le matériel roulant "Des trains sont alors supprimés ou circulent en composition réduite", pointe Jean-Marc Jeanfils. "Un train circulant régulièrement avec une composition réduite conduit à une nouvelle formule de suppression. Pour au moins une partie des voyageurs, les effets sont identiques."

En 2008, 14.288 trains ont été supprimés pour une raison ou l'autre, soit près de 40 par

jours. "Le manque de places disponibles vient en tête des réclamations que nous recueillons", explique Gianni Tabbone, le gestionnaire du site web [www.navetteurs.be](http://www.navetteurs.be). Constat identique à l'Association des clients des transports publics (ACTP). "La SNCB rénove son matériel et commande de nouvelles voitures. Mais ce matériel n'est mis qu'au compte-gouttes sur le réseau. Il est encore trop tôt pour que les voyageurs en ressentent les premiers effets", analyse Arnaud Lahaut, porte-parole de l'ACTP. "On remarque que, bien souvent, le matériel neuf est attribué aux trajets en Flandre. C'est en partie logique car le nombre d'utilisateurs

est plus important."

Le problème des trains bondés est partiellement résolu sur certaines lignes, comme Liège/Bruxelles où deux wagons ont été rajoutés. "La situation reste grave sur Binche/Bruxelles/Louvain-la-Neuve. Les élus de la région du Centre ont rencontré la semaine dernière à ce sujet, Steven Vanackere le ministre des Entreprises publiques", précise Arnaud Lahaut.

Pour lui, les retards ont leur origine dans un manque d'entretien des équipements: "Dès que les conditions atmosphériques sortent un peu de l'ordinaire, les caténaies ne tiennent pas le coup." «

YANNICK HALLET



### ■ L'avis des navetteurs

#### DES TRAINS EN RETARD ET BONDÉS



Cédric Baufayt  
ETUDIANT

#### Correspondance souvent ratée

> Etudiant à l'UCL, Cédric Baufayt effectue un stage à Mons. "L'abonnement m'oblige à transiter par Bruxelles. Résultat, je n'ai que six minutes pour la correspondance. Ce mardi, je l'ai encore ratée. Nous nous sommes arrêtés sans explication avant la Gare du Midi. J'ai vu mon train partir. Résultat, j'ai mis près de 2h50 pour couvrir une distance qui prend 3/4 heure en voiture. J'aimerais passer par Namur où le temps de correspondance est plus long. La SNCB refuse. Le système ne le permet pas!" (Y.H.)



Frédéric Dufond  
EMPLOYÉ

#### Des bagarres entre voyageurs

> Frédéric Dufond prend tous les jours le train Binche/Bruxelles de 7 h 38. "À La Louvière, il n'y a déjà plus de sièges libres. Des gens renoncent à monter à Braine-le-Comte tant le train est bondé. La situation devient encore plus pénible lorsque le nombre de voitures est ramené de huit à quatre. J'ai déjà vu des gens se battre et d'autres, sur la plateforme, dissuader des navetteurs de monter. L'été, c'est encore pire à cause de l'absence de climatisation. Je prends alors la voiture." (Y.H.)