



Ponctualité SNCB : besoin d'une vision « voyageur »

Des chiffres de ponctualité éloignés des statistiques officielles

Les associations de voyageurs Navetteurs.be et TreinTramBus ont récolté durant les douze derniers mois les chiffres de ponctualité. Elles estiment, tout comme Inter-Environnement Wallonie et Test-Achats qui s'associent à la démarche, que les publications mensuelles actuelles sont trop agrégées et ne correspondent pas au ressenti des voyageurs. Les statistiques officielles sont publiées tardivement, Navetteurs.be et TreinTramBus demandent dès lors des améliorations.

« Nous aurions préféré trouver une solution en concertation avec la SNCB et Infrabel en vue de la mise à disposition des données de ponctualité et d'une communication commune de ces chiffres. Cependant malgré plusieurs tentatives et promesses de la SNCB, aucune solution n'a pu être trouvée, ce qui nous a conduit à élaborer une alternative basée sur l'outil attestation de retard en ligne », réagit Gianni Tabbone, porte-parole de Navetteurs.be.

Des chiffres officiels trop loin de la réalité du voyageur

« Les statistiques officielles publiées mensuellement par Infrabel et SNCB, conformément aux règles établies par les Contrats de Gestion, ne reflètent pas le vécu du voyageur. Les statistiques que nous publions depuis plus d'un an et qui sont basées sur les données officielles sont présentées de manière plus détaillée. Le voyageur peut consulter toutes les données des trains qu'il emprunte sur une série de trajets les plus fréquentés », commentent les associations.

Une ponctualité insuffisante aux heures de pointe

Les associations estiment que la ponctualité reste nettement insuffisante aux **heures de pointe**. En effet sur les 12 derniers mois, la ponctualité moyenne durant ces heures et dans les deux sens de circulation varie d'un trajet à l'autre :

| | | | |
|---------------------------|---------|------------------------|---------|
| Namur – Bruxelles-C | 49,38 % | Hasselt – Bruxelles-C | 58,62 % |
| Namur – Arlon | 59,58 % | Gand-SP – Bruxelles-C | 62,52 % |
| Mons – Bruxelles-C | 63,10 % | Courtrai – Bruxelles-C | 67,98 % |
| Liège-G – Bruxelles-C | 63,91 % | Bruxelles-C – Essen | 76,40 % |
| Tournai – Bruxelles-C | 69,13 % | Anvers-C – Bruxelles-C | 77,65 % |
| Binche – Bruxelles-C | 70,60 % | Anvers-C – Poperinge | 81,70 % |
| Dinant – Bruxelles-Schum. | 70,98 % | Courtrai – Bruges | 92,17 % |
| Charleroi-S – Bruxelles-C | 77,44 % | | |

Infrastructure, matériel et « trespassing » souvent en cause

Depuis le mois de juillet, les associations établissent également des statistiques sur les perturbations signalées via le compte Twitter @SNCB. « Bien que ces statistiques ne nous permettent pas de mesurer l'impact des perturbations sur la ponctualité, nous nous inquiétons de la fréquence des problèmes liés à l'infrastructure, aux pannes de matériel ou encore à la présence de personnes le long des voies », soulignent les associations.

Parmi les principales causes, les associations ont principalement relevé des problèmes liés à la **signalisation** (20,5 %), à des **passages à niveau** (17,3 %), à des **personnes le long des voies** (16,3 %), à des **trains en panne** (11,2 %) ou encore à des **aiguillages** (6,2 %). « Le manque d'entretien d'une infrastructure vieillissante à bon nombre d'endroits sur le réseau entraîne des perturbations, parfois importantes, qui contribuent à la mauvaise ponctualité tout comme les pannes de matériel qui restent encore trop fréquentes », analysent les associations.

Besoin d'une vision « voyageur »

TreinTramBus et Navetteurs.be demandent une publication plus transparente, plus détaillée et plus rapide des chiffres de ponctualité. La vision « voyageur », avec un focus sur les heures de pointe -soit les heures où le plus grand nombre de voyageurs est impacté- doit être l'objectif. *« Jusqu'à présent la SNCB et Infrabel ont refusé de mettre à disposition leurs chiffres détaillés et ce, malgré les demandes écrites des Ministres Galant (en 2015) et Bellot (en 2016) allant dans ce sens. Nous sommes prêts à travailler à une approche différente basée sur le modèle que nous proposons et, si possible, en concertation avec la SNCB et Infrabel »*, concluent les associations.