



Ponctualité SNCB : besoin d'une vision « voyageur »

Navetteurs.be et TreinTramBus publient eux-mêmes les chiffres de ponctualité

Les associations de voyageurs Navetteurs.be et TreinTramBus ont récolté durant les six derniers mois les chiffres de ponctualité. Elles estiment en effet 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, aucune solution n'a pu être trouvée, ce qui nous a conduit à trouver une solution alternative basée sur l'outil attestation de retard en ligne », réagit Gianni Tabbone, porte-parole de Navetteurs.be.

Des chiffres plus proches du ressenti des voyageurs

Les associations de voyageurs ne remettent pas en question les chiffres officiels de ponctualité mais estiment que ceux-ci ne correspondent pas au ressenti des voyageurs. En effet ceux-ci sont communiqués de manière trop agrégée, ne permettant pas au voyageur de s'identifier dans ces mêmes chiffres.

Navetteurs.be et TreinTramBus ont donc décidé de présenter les chiffres de ponctualité de manière plus détaillée et basée sur un échantillon de trajets les plus représentatifs en termes de fréquentation. Ceux-ci sont notamment présentés par sens, par heure de circulation ou encore par type de train. *« Le but n'est pas contester, mais plutôt de compléter les chiffres de la SNCB »,* précisent les associations.

Les statistiques officielles donnent par exemple la ponctualité à l'arrivée à la première gare bruxelloise. Nous avons par contre opté pour Bruxelles-Central comme point de mesure. Les voyageurs qui se rendent à Bruxelles peuvent confirmer qu'une partie importante des retards trouve son origine dans la traversée de la Jonction Nord-Midi. De plus nous calculons la ponctualité par trajet (ex. Liège – Bruxelles) et non comme le font la SNCB et Infrabel, par ligne ou relation.

Des délais de publication trop longs

Les associations de voyageurs insistent pour que la SNCB et Infrabel publient leurs chiffres plus rapidement. *« Il s'écoule parfois près de deux mois entre la période de mesure et la publication »,* soulignent Navetteurs.be et TreinTramBus.

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 » doit être l'objectif. *« Jusqu'à présent la SNCB et Infrabel ont refusé de mettre à disposition leurs chiffres détaillés et ce, malgré les accords successifs des Ministres de la Mobilité. Les voyageurs veulent travailler à une approche différente et, si possible, en concertation avec la SNCB et Infrabel »,* concluent les associations.