

Bruxelles, le 24 avril 2012.

Communiqué de presse du médiateur pour les voyageurs ferroviaires

**Rapport annuel 2011**

## **Le rail se débat toujours avec la qualité du service**

Les voyageurs ne ressentent pas de véritable amélioration.

**Alors que les voyageurs avaient escompté une amélioration du service grâce aux mesures à court terme annoncées, ils ont plutôt dû déchanter. La confiance du navetteur dans la fiabilité du rail en a pris un nouveau coup.**

En 2011, le médiateur a ouvert 6402 dossiers, qui concernaient 8610 personnes. Il a, par ailleurs, répondu à au moins 12000 appels téléphoniques, dont la durée s'est accrue. La lassitude de la plainte est de plus en plus prégnante : les problèmes de ponctualité persistants, les correspondances manquées et les trains supprimés ont sapé la foi en les améliorations annoncées. La motivation à entamer une procédure de plainte a faibli.

Le haut du panier des récriminations est encore et toujours occupé par les retards (2083) qui, conjugués à celles sur les correspondances rompues et les trains supprimés, représentent 43 % du total des plaintes. La régularité a connu une légère amélioration, mais qui demeure peu satisfaisante.

Le voyageur reproche encore trop souvent au Groupe SNCB de présenter des chiffres en décalage avec la réalité du terrain. L'expérience quotidienne persiste à montrer une coordination entre les services ferroviaires qui laisse à désirer. C'est surtout en cas de trafic perturbé et de déplacements chamboulés qu'une information rapide et adéquate est cruciale. Or, c'est là que le bât blesse et il apparaît que le personnel lui-même doit se mettre en quête de cette information. Et cette situation perdure depuis plusieurs années. Le médiateur invite les parties concernées à confier la gestion de l'information en temps réel à un service unique et à mettre en place des canaux de communication rapides.

Il reste que le voyageur devrait connaître une amélioration fondamentale fin 2013. Ce n'est pas demain certes, mais le Groupe SNCB ne peut se permettre de rater ce rendez-vous. En dépit d'un contexte économique difficile, l'ambition de fournir une offre de qualité totale ne doit pas faiblir. Cette offre, fruit d'une collaboration intense et ciblée avec les autres modes de transport, doit pouvoir répondre à un besoin de mobilité croissant qui fera une part plus large au rail.

Ainsi, il est rassurant de constater que les investissements, tournés vers le transport public de demain, tant dans l'infrastructure que dans les (nouvelles) gares et le nouveau matériel se poursuivent. Laissons bien tout cela continuer, au sein d'un modèle où le voyageur occupe le rôle central.