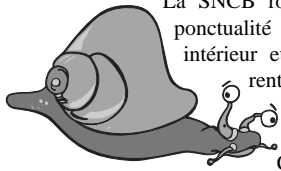


# CONSTAT :

L'association des clients des transports publics (A.C.T.P.) regrette le mépris avec lequel la SNCB traite sa clientèle. Dans la réglementation SNCB, le voyageur n'est pas un client mais un usager qui n'a aucun droit.

La SNCB rogne sur les entretiens, n'assure plus la ponctualité des trains, ne modernise plus le réseau intérieur et supprime des lignes. C'est l'ère de la rentabilité irresponsable.



## ◆ On perd trop de temps.

C'est trop lent. On va moins vite qu'avant.

Si les privilégiés du TGV ont la chance de se déplacer à plus de 250 km/h, les clients du réseau interne n'ont droit qu'aux vitesses d'escargot. Exemple : 72 km/h sur la ligne Charleroi - Bruxelles dans le meilleur des cas. Voilà le triste record de la SNCB.

## ◆ L'état du réseau interne, surtout wallon, se dégrade sans cesse.

40% des lignes wallonnes ont été supprimées, sans compter les nombreuses gares fermées. Le matériel et les voies ne sont plus entretenus. Trop de trains sont vétustes, trop petits et sans confort. Enfin, le réseau wallon est trop vieux avec une capacité insuffisante, car pas assez de voies. Conséquence, les pannes se multiplient, les retards sont devenus quotidiens et la sécurité devient précaire.

## ◆ La situation s'aggrave et le RER wallon = Rail En Rade.

De plus en plus, les employeurs exigent de la flexibilité, de la disponibilité et de la mobilité.

L'emploi est toujours plus loin et plus concentré sur Bruxelles, capitale européenne.

Or, le trafic voiture est au plus mal, son agonie est prévue pour 2010. Et les prix du pétrole flambent.

La solution passe donc par les transports en commun, mais :

Du côté Wallon, on veut réaliser le RER (30 km seulement autour de Bruxelles) sur des lignes trop vétustes et déjà surchargées, sans travaux d'infrastructure (modernisation et ajout de voies).

On va donc réaliser ce RER en changeant les trains semi-directs, les directs ayant disparus, en trains omnibus. Ce qui va inévitablement allonger les temps de parcours et engendrer la pagaille. RER Wallon = Rail En Rade ?

## ◆ La collaboration entre les TEC et la SNCB n'est pas optimale.

Lors des trop fréquents retards de train et de bus, la SNCB et les TEC font trop peu d'efforts pour assurer les correspondances. Ces sociétés estiment que ce ne sont pas leurs problèmes.

Trop de correspondances sont mal synchronisées, les délais d'attente sont trop longs.

Enfin, le manque d'harmonisation des titres de transport entraîne un surcoût.

## ◆ Conclusion, il faut :

Améliorer sans attendre les transports en commun. Car ne rien faire nous entraîne vers un marasme économique, écologique et social qui nous coûtera très cher ! Notre mobilité est en péril, il faut agir !

**Ensemble, on est plus fort !**

# APPEL AUX COMITÉS DE LIGNE

Pour que l'association soit efficace dans ses actions, il faut qu'elle ait une vue d'ensemble du réseau.

C'est la raison pour laquelle nous voudrions mettre en place des « comités de ligne » pour chaque ligne du réseau wallon.



Ces comités de ligne seraient composés d'utilisateurs de la ligne qui en feraient un "état des lieux" tant au niveau du service de la SNCB ou du TEC (horaires, ponctualité, information, personnel, etc...) qu'au niveau de l'accueil (entretien des gares et des abords, accueil par le personnel, information dans les gares, etc...). Ils pourraient faire des propositions d'améliorations que l'association soumettrait ensuite à la SNCB ou au TEC. Ce comité veillerait également à la bonne application des améliorations demandées et à leur maintien dans le temps.

Ces comités de ligne peuvent s'organiser comme ils le désirent l'essentiel étant d'avoir de leur part des informations correctes, crédibles et régulières et couvrant, si possible, toute la ligne.

La mise en place de tels comités serait d'un intérêt considérable pour les utilisateurs qui auraient ainsi un interlocuteur direct et à leur écoute puisque utilisateur lui-même. Par le biais de l'association, les doléances seraient transmises à la société de transport concernée et recevraient probablement un accueil différent puisque venant d'un grand nombre de personnes.

Si vous souhaitez de faire partie de l'un de ces comités, veuillez contacter:

Roger PATINET pour la région de Liège

GSM: 0497/44.26.31

Fax: 04/380.30.60

E-mail: roger.patinet@infonie.be

M. Claude ROLAND pour la région de Charleroi

Tél.: 071/21.98.10

E-mail: claudy\_rld@hotmail.com

Mme Chantal RENAERT, pour la région de Namur

Tél.: 010/22.47.86

Fax: 010/24.67.51

E-mail: chantal\_renaert@yahoo.com



ASSOCIATION DES CLIENTS DES TRANSPORTS PUBLICS A.S.B.L.

## PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION

Depuis sa création en mars 1999 (publication des statuts en octobre 1999), l'ACTP est déjà représentée dans des négociations entamées avec des membres du Cabinet de Mme DURANT pour obtenir une amélioration des services de la SNCB. Ces négociations se font conjointement avec le BTTB, le GUTIB, NoMo et les représentants de Mme DURANT en matière ferroviaire. D'autre part, nous espérons également être consultés lors de la rédaction du futur contrat de gestion.

Pour ce qui nous concerne, nous aimerions parvenir à créer des « comités de ligne » sur un maximum de lignes du réseau wallon. Ces Comités de lignes auraient pour tâche essentielle de mettre en exergue les problèmes, proposer des solutions éventuelles ou des améliorations et veiller à ce que la qualité et/ou l'amélioration obtenue(s) perdure(nt). Chaque comité peut comporter un nombre de membres indéfini mais doit avoir un porteur de parole qui centraliserait les informations et en référerait au responsable du secteur (ex. Liège, Namur, Mons, etc...). Pour toute action il serait bon d'en discuter avec le responsable de secteur.

D'autre part, l'association a également été contactée par le Cabinet de M. DARAS, Ministre Wallon des Transports, pour participer à l'élaboration du cahier des charges d'un appel d'offre pour des nouveaux bus.

Ce travail a été finalisé à la mi-février.

Enfin, et pour terminer, nous avons introduit une demande afin de participer au Comité Consultatif des Voyageurs de la SNCB, demande qui a de grandes chances d'être accueillie favorablement.

Cela signifie que nous aurons un représentant au sein du Comité Consultatif des Voyageurs.

Si, actuellement, ce Comité n'a qu'une écoute assez relative de la part de la SNCB, il y a gros à parier que cela changera positivement lors de la rédaction du nouveau contrat de gestion.



# QUELS SONT NOS OBJECTIFS ?



Nous voudrions obtenir des transports en commun performants, dans ce but, nous agissons afin que :

1. Que les retards soient comptabilisés dès la première minute et non pas comme il est procédé actuellement en considérant que les cinq premières minutes de retard ne sont pas acceptées comme telles.
2. Que le matériel roulant et d'infrastructure ainsi que les gares et leurs accès soient mieux entretenus par respect pour la clientèle et afin d'éviter un maximum de pannes qui provoquent, inévitablement, des retards.
3. Que le RER soit mis en chantier au plus tôt.
4. Que la composition des trains soit mieux adaptée au nombre de voyageurs.
5. Que les enquêtes de satisfaction soient effectuées par un organisme indépendant à la SNCB et agréé par une ou plusieurs associations de consommateurs.
6. Que le document "Conditions générales pour le transport des voyageurs et des bagages" soit modifié de telle sorte que les titulaires de la carte train puissent demander un remboursement en cas de retard.
7. Que la mise en place de mesures dissuasives assurent la sécurité des voyageurs et du personnel.
8. Que la gestion de la SNCB soit assurée par l'Etat fédéral par l'intermédiaire de personnes compétentes.
9. Qu'un audit soit exécuté périodiquement par un organisme extérieur.
10. Que les usagers soient représentés avec voix délibérative au Conseil d'Administration de la SNCB.
11. Que les avis du Comité des Usagers transmis à la SNCB reçoivent une réponse circonstanciée de la part de la SCNCB si elle refuse de s'y conformer
12. Que les régions soient associées aux études et décisions afférentes aux lignes les concernant.
13. Que la gratuité du transport par bus soit accordée aux titulaires d'un ticket délivré pour l'utilisation d'un parc de stationnement de dissuasion.
14. Que les annonces soient faites dans tous les transports en commun, sur tout le territoire belge, dans les deux langues nationales au minimum et idéalement dans les trois langues nationales.

## Des usagers wallons se rebiffent

"Je prends le train depuis trente ans. Je n'ai jamais connu autant de désagréments. Je suis quotidiennement en retard à mon travail. Cette situation, loin des discours apaisants, ne fait que s'empirer. Lassée de voyager dans des conditions indignes d'un service public d'un pays riche comme la Belgique, la Wavrienne Chantal Renaert fait circuler des pétitions lors de la mise en route catastrophique du plan IC/IR il y a deux ans.

Banco! Avec un petit groupe d'usagers, elle récolte 12.000 signatures sur les quais exaspérés. L'Association des clients des transports publics (ACTP) était virtuellement sur les rails. Structurée et reconnue depuis peu, cette association sans but lucratif entend faire valoir la voix des «clients» wallons auprès de la SNCB et des pouvoirs publics. Notre souhait majeur est que le prochain contrat de gestion soit cohérent et force la SNCB à enfin respecter le voyageur, explique Chantal Renaert, présidente de l'association. Les privilégiés du TGV se déplacent à du 250 kilomètres à l'heure mais sur le réseau interne, nous avons droit à des vitesses d'escargot. Sur la ligne Charleroi-Bruxelles, on arrive à 72 km/h dans le meilleur des cas.

Si on compare les indicateurs de la SNCB pour le même trajet, retard non compris, on va moins vite en 2000 qu'en 1960! Face aux avaries en tout genre et à l'incapacité de la SNCB à bien informer les voyageurs sur des changements d'horaire

«farfelus», l'ACTP constate qu'après la suppression des gares dans les années 80, le réseau interne s'est dégradé à un point tel que prendre le train est devenu une aventure. Les incidents se multiplient, poursuit notre interlocutrice. Ma liste est inépuisable.

Des tas de directeurs d'école nous appellent, furieux des retards quotidiens de leurs étudiants, Auparavant, les pannes étaient exceptionnelles. On paie cash l'abandon systématique de l'entretien du matériel roulant et des infrastructures. La situation est telle que la sécurité des gens commence à être menacée! Le projet de RER? Partisane de son extension l'ACTP souhaite qu'on accélère sa mise en route. Or, le RER qu'on nous promet est reporté au plus tôt à 2009 en Région wallonne, affirme Chantal Renaert. Pour les navetteurs wallons, il n'y a pas de budget. La SNCB estime que, de toute manière, nous sommes obligés de prendre le train. Elle se trompe. J'ai une collègue qui a fait le pari d'abandonner sa voiture pour gagner Bruxelles en train. Lassée par les retards et dégoûtée par le caractère antédiluvien des wagons, elle a abandonné après un mois! Essaimer des «comités en ligne» capables de porter le fer revendicatif sur les chemins du rail aux quatre coins de la Wallonie: c'est l'objectif de l'ACTP, qui dénombre pour l'heure trois antennes à Charleroi, Liège et Wavre. Les Wallons ont 20 ans de retard en ce domaine, dit Chantal Renaert. En Flandre, les comités d'usagers, très puissants, y sont structurés depuis longtemps et bénéficient de relais politiques conséquents. Est-ce un hasard si le matériel roulant et les infrastructures y sont dans un bien meilleur état ?

Ch. Sc.

### RENSEIGNEMENTS:

ACTP, 010-22.47.86.

Internet : [www.ibelgique.com/actp](http://www.ibelgique.com/actp).

E-mail : [ACTP-Mail@ibelgique.com](mailto:ACTP-Mail@ibelgique.com)



ACTP a.s.b.l.: Siège social : Rue du 4 Août 34 - 1300 WAVRE  
Tél.: 010/22 47 86 - Fax: 010/24 67 51  
E-mail: [ACTP-Mail@ibelgique.com](mailto:ACTP-Mail@ibelgique.com) - Website: <http://www.ibelgique.com/actp>  
Publication des statuts: octobre 1999

### CONTACTS RÉGIONAUX:

M. Roger PATINET (Liège) - GSM: 0497/44.26.31 Fax: 04/380.30.60  
e-mail: [roger.patinet@infonie.be](mailto:roger.patinet@infonie.be)

M. Claude ROLAND (Charleroi) Tél.: 071/21.98.10  
e-mail: [claudy\\_rld@hotmail.com](mailto:claudy_rld@hotmail.com)

Mme Chantal RENAERT (Namur) - Tél.: 010/22.47.86 - Fax: 010/24.67.51  
e-mail: [chantal\\_renaert@yahoo.com](mailto:chantal_renaert@yahoo.com)

### AVIS AUX UTILISATEURS DES TRAINS, TRAMS ET BUS

Une association a été créée avec pour objet l'amélioration des services publics de transports en commun et votre défense en tant que client de ces services.

Si vous désirez adhérer à cette association, veuillez retourner le feuillet ci-dessous à son secrétariat: rue du Calvaire 190 - 7700 Mouscron



Je soussigné(e) .....(nom, prénom)

Domicilié(e) à .....( adresse complète )

souhaite adhérer à l'A.C.T.P.

Tél. domicile: .....Téli.: bureau\*  
Fax domicile: .....Fax bureau\* .....E-mail: .....

Ligne fréquentée N° .....de: (lieu de départ) .....à: (lieu d'arrivée) .....

Heure de départ matin: .....Heure de départ soir: .....

Je verse ce jour la somme de 250,-F à titre de cotisation annuelle au compte 001-3307821-03 de l'A.C.T.P.

Date

Signature

\*à indiquer éventuellement