

CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

Si le concept de qualité totale n'a pas été défini explicitement dans l'actuel contrat de gestion, le troisième contrat, qui sera conclu entre la SNCB et le prochain gouvernement devra tenir compte de la norme européenne EN13816 (qualité dans les transports).

Le contrat de gestion devra baliser exactement les limites de la qualité totale et assurer les moyens financiers nécessaires pour les atteindre.

Dès à présent, on peut matérialiser le concept de qualité, en observant ce qui se fait sur les réseaux voisins.

La ligne 43 étant proche de l'Allemagne et du Grand Duché de Luxembourg, c'est dans ces deux pays que quelques membres du comité ont pu visualiser des concrétisations déjà appliquées sur les relations régionales.

On y trouve des services cadencés, des fréquences au minimum horaire (semi-horaires en semaine), des voitures à plancher bas, avec air conditionné, annonces visuelles et sonores, toilettes chimiques accessibles aux handicapés, portes à fermeture automatique, racks pour transporter des vélos, des quais souvent aménagés pour permettre l'embarquement de plain-pied, etc...

La comparaison des nouveaux matériels mis en service en Belgique et à l'étranger induit un profond sentiment de gabegie. Il doit être mis un terme à la pratique qui veut que la SNCB fasse fabriquer son matériel suivant ses plans, plutôt que d'acheter du matériel éprouvé, fiable, moins coûteux et plus moderne.

La situation financière de la SNCB ne permet pas d'envisager des dépenses importantes en matériel et en infrastructure. Nous sommes cependant persuadés que des efforts dans le domaine des procédures, une meilleure gestion des ressources en personnel et en matériel, permettraient d'améliorer les performances, les services rendus et donc l'attractivité de la ligne.

C'est ainsi que nous avons eu connaissance du fait que lors de l'électrification de la ligne (quelle est d'ailleurs la rentabilité de cet investissement ?), un horaire permettant une desserte horaire, sans matériel ni personnel supplémentaire avait été élaboré mais n'a pas été mis en oeuvre.

Nous ne sommes pas opposés à la fermeture des guichets qui a été envisagée. Mais nous estimons que la SNCB doit faire preuve d'imagination pour permettre l'accès du public aux salles d'attente. On peut envisager une surveillance par caméra ou la mise à disposition des locaux au profit d'un commerçant qui aurait l'obligation d'accueillir les voyageurs et de vendre des titres de transports. Certains services publics pourraient aussi y être installés comme un syndicat d'initiative, une permanence de police, un bureau de poste,...

Il n'est pas exclu de recourir à des distributeurs automatiques, à condition qu'ils soient commodes d'emploi (certainement pas avec écran tactile, mais plutôt à touches, comme en Allemagne sur les liaisons régionales - une région allemande est presque aussi grande que la Belgique). Ces distributeurs devraient délivrer, outre les « billets », les titres les plus courants.

Un compostage automatique devrait délivrer les utilisateurs de "pass", "key-card" ou cartes "ozone" de l'obligation de les remplir "à l'encre indélébile et sans rature ou surcharge".

Il faut aussi rappeler le rôle fondamental que la SNCB doit jouer dans la mobilité, tous les autres moyens s'articulant sur le réseau ferré. Et la contribution qu'elle peut apporter à l'effort de réduction de CO2 imposé par Kyoto. Toutes bonnes raisons pour faire bénéficier la ligne 43 d'une qualité aussi élevée que possible.

Le potentiel démographique de la région, l'activité économique et culturelle de ses deux pôles (Liège, Marche) justifient pleinement une revalorisation de la ligne.

Elle constitue par ailleurs un vecteur de rabattement pour la clientèle SNCB des relations IC à Liège ou à Jemelle, qui sont toutes à cadence horaire.

Plusieurs acteurs sont concernés par la recherche de la qualité:

1) la SNCB :

- amélioration de la desserte (cadencée, horaire, amplitude) et de la vitesse commerciale;
- amélioration de l'infrastructure (nécessaire, certains tronçons demandent une rénovation urgente);
- acquisition de matériel spécifique pour l'exploitation des lignes régionales (TER 9000, Talent, Sidéro,...) offrant tout le confort et les commodités nécessaires;

Certaines actions peuvent être entreprises sans engagement budgétaire important et peuvent donc être immédiatement mises en oeuvre:

- réouverture du PANG de Comblain-au-Pont,
- installation d'une cadence horaire, avec renfort (éventuellement par IR) aux heures de pointe.

Pour des raisons de sécurité, la SNCB doit **absolument** solutionner le problème de la traversée des voies à Hamoir. Nous suggérons l'installation, à l'intention des usagers, d'un véritable passage à niveau, équipé de feux, sonnerie et croix de St André (comme il en existe un à Streupas). Le système de barrières actuellement installé par la SNCB ne jouera jamais un rôle suffisamment dissuasif. En cas d'accident grave, la responsabilité de la SNCB pourrait être engagée par manque de prévoyance.

Dans le cadre des améliorations de routine:

- amélioration de la signalétique (dénomination des gares lumineuse), de la disposition des sièges (sous abri -Tilff-);
- homogénéisation des rames, avec emploi de voitures rénovées permettant l'annonce des gares en approche,
- simplification des procédures d'embarquement, pour améliorer la vitesse commerciale,

2) les TEC :

- meilleure coordination des itinéraires et des horaires avec ceux de la SNCB,

3) le MET :

- aménagements des voiries permettant l'accès des bus aux gares (Hamoir),

4) les administrations communales :

- aménagement des parkings et des abords, signalisation des gares en voirie, panneaux touristiques.

Il est impératif que le nouveau contrat de gestion définisse précisément les missions de la SNCB et, éventuellement en assure le financement.

Nous sommes persuadés que l'objectif d'accroissement de 50 % est réaliste, à condition de satisfaire les attentes de la clientèle.