

# Que demandent les Clients de la SNCB ?

Mise à jour 2009

En 2008, la SNCB a vu sa fréquentation annuelle augmenter. Pour une population totale de 10 millions d'habitants, cela conduit à un usage annuel moyen de 20 voyages par habitant. Si on peut être satisfait de cette croissance, on doit s'attendre à des chiffres beaucoup plus importants encore, dans un proche avenir. En Suisse, par exemple, chaque habitant effectue en moyenne 40 voyages par an.

A l'heure actuelle, et malgré l'introduction de nouvelles voitures à 2 niveaux, de nombreux services sont surchargés, en heure de pointes évidemment, et aussi le dimanche soir.

La SNCB a commandé 300 trains à 4 caisses (Desiro ML de Siemens), qui offriront – enfin – le plancher bas. Cette commodité n'assurera le confort de l'embarquement de (presque) plain-pied que dans les gares dont les quais sont à 750 mm. A ce titre, on regrettera que les quais des points d'arrêt actuellement rénovés le soient à 500 mm.

La SNCB a aussi entrepris la rénovation d'anciens matériels : les voitures M5, à deux niveaux ancienne génération ont subi un lifting, malheureusement incomplet. La principale carence est l'absence d'airco. Les passagers de ces voitures seront condamnés à voyager en été, fenêtres ouvertes, dans le bruit et les courants d'air.

On craint que cette même carence se reproduise lors de la rénovation d'autres matériels (automotrices à trois caisses Break)

Dans le domaine de l'information, on doit saluer les initiatives d'Infrabel (Railtime, annonces vocales, ...) mais déplorer le retrait des vidéos de départs sur les quais.

Nous rappelons ci-dessous les points exprimés dans notre cahier « Que demandent les Clients de la SNCB , édition 2008 » et qui n'ont pas été satisfaits à ce jour.

Relations régionales et locales :

- La **cadence horaire sur toutes les lignes wallonnes**, en particulier sur la ligne 43 Liège-Jemelle.
- La **cadence horaire sur la ligne 37 Liège-Aachen** (la seule dans tout le réseau ferré de l'Euregio à ne pas en disposer).
- La **réouverture du pang de Comblain-au-Pont**, même avec les quais actuels (il subsiste encore pas mal de quais bas sur la ligne 43).
- L'**ouverture de relations le week-end par prolongation des services Bertrix-Virton jusqu'à Arlon**. Cette démarche est motivée par le fait que la demande existe, particulièrement dans le chef des étudiants que la SNCB a transporté le vendredi soir et qui se trouvent sans train pour assurer leur retour le dimanche soir.
- La **prolongation de tous les services jusqu'à Jeumont** (voire jusqu'à Maubeuge), sur la ligne 130 Charleroi-Erquelines
- L'**établissement d'un horaire cadencé sur la ligne 132 Charleroi-Couvin** permettant une mémorisation aisée.
- La **mise en place d'une desserte CityRail avec cadence horaire entre Charleroi et Walcourt** (dans le cadre du futur REC).

- **L'établissement d'un devis pour la création d'un nouveau pang à Meix-devant-Virton** pour permettre à l'administration locale d'apprécier la possibilité d'intervenir dans une partie des frais. Ce pang pourrait-il être situé aux environs du PN où la commune dispose d'un terrain permettant l'installation d'un parking ?
- **L'arrêt de l' IC 945 (Liège-Guillemins 22h50, Namur 23h36) à Sclessin**, les soirs de match au Standard.

Grandes relations :

- **Les 2 fois 2 relations ICO désaturées doivent être améliorées** : les temps de parcours actuels, largement supérieurs à ceux des années 50 sont inadmissibles (61 minutes en 1956, 66 minutes actuellement).
- **Faire des relations ICA et ICO une relation strictement semi-horaire** : à l'heure actuelle, il y a un gap de 41 minutes entre l'ICA et l'ICO. Si l'ICA quitte Liège à h00, l'ICO devrait quitter à h30. (cette cadence implique une rame supplémentaire, mais elle permettrait d'améliorer la fiabilité ; à noter qu'à Maastricht, l'IC vers Amsterdam roule suivant une cadence strictement semi-horaire.
- **Les temps de parcours des relations ICA doivent être améliorés**. Il n'est pas normal que l'arrêt à Leuven coûte 8 minutes.

De nouveaux problèmes sont également apparus :

- Sur de nombreuses relations, **la sur-occupation sévit de façon chronique et pas seulement en heures de pointe** (le dimanche soir, par exemple). La sur-occupation est d'ailleurs signalée sur ARI. Les usagers attendent impatiemment qu'il y soit remédié.
- La ponctualité ressentie par les voyageurs s'est nettement dégradée ces derniers mois, elle doit être améliorée. **Nous demandons qu'un indice de ponctualité globale traduisant mieux la réalité subie par les voyageurs soit publié** : toutes les annulations de service quelle qu'en soit la raison, doivent être prises en compte.