

# Le train traîne, le quai hurle

DEPUIS la fin de l'été, les retards s'enchaînent. Les navetteurs pestent. La SNCB calme le jeu.

Ces deux derniers mois, les retards ont fortement augmenté, toutes lignes confondues. Je décernerais toutefois le pompon à la ligne Binche-La Louvière-Bruxelles-Ottignies-LLN où la situation est carrément catastrophique. Presque tous les trains y sont en retard et beaucoup sont même supprimés. Uniquement, semble-t-il, parce que les locomotives ne sont pas adaptées pour tracter les nouveaux wagons M6 deux étages ! »

Gianni Tabbone sait de quoi il parle. Depuis huit ans, c'est lui qui gère navetteurs.be, le site d'information et d'aide aux navetteurs et clients de la SNCB. Un site littéralement pris d'assaut par les voyageurs mécontents depuis la fin de l'été.

Pourquoi la situation s'est-elle ainsi détériorée ? Pourquoi les petits retards « habituels » de 5 à 7 minutes se sont-ils transformés en de longues attentes de 15 ou 20 minutes, voire plus ? La météo, les travaux de RER, les changements d'horaires ou les mouvements de grève n'expliquent pas tout. « Il faut distinguer les causes structurelles des concours de circonstances, répond Fanny Charpentier, porte-parole d'Infrabel, qui gère le réseau ferroviaire belge. Nous observons la situation au jour le jour pour pouvoir identifier les responsabilités et agir en conséquence. Quand nous le pouvons car de nombreux retards sont dus à des causes extérieures comme les comportements de personnes sur les passages à niveau ou le long des voies, les troupes de bétail qui s'échappent et se retrouvent sur nos rails, les actes de vandalisme (jets d'objets sur les voies), les suicides, etc. Sur le plan structurel, nous devons aujourd'hui rattraper le... retard pris dans les années 80 au niveau des investissements pour les infrastructures. Un travail à long terme, qui ne se fait pas d'un coup de baguette magique.

Nous n'avons pas rencontré de nouveaux problèmes ces dernières semaines. C'est un concours de circonstances. Encore hier, deux suicides ont eu des répercussions en cascade. Nous devons aussi faire avec un réseau saturé. Dans un premier temps, nous devons absolument veiller à mieux informer nos voyageurs. »

Toutes les lignes sont-elles logées à la même enseigne ? Difficile à dire. Certaines semblent avoir reçu un (plus) mauvais sort (voir infographie ci-contre) que d'autres. « La densité du trafic y est souvent responsable des retards enregistrés, estime Denis Jalocha, collaborateur auprès du médiateur (indépendant) de la SNCB. C'est comme sur une autoroute, il y a un train toutes les deux ou trois minutes. Dès qu'un prend du retard (pour un problème technique, parce que les passagers sont montés plus lentement, etc.), tous les autres tringlent. C'est l'effet boule de neige. En ce qui concerne le problème de locomotives sur la ligne Binche-La Louvière-Bruxelles-Ottignies-LLN, une enquête interne est en cours à la SNCB. Nous attendons ses résultats. »

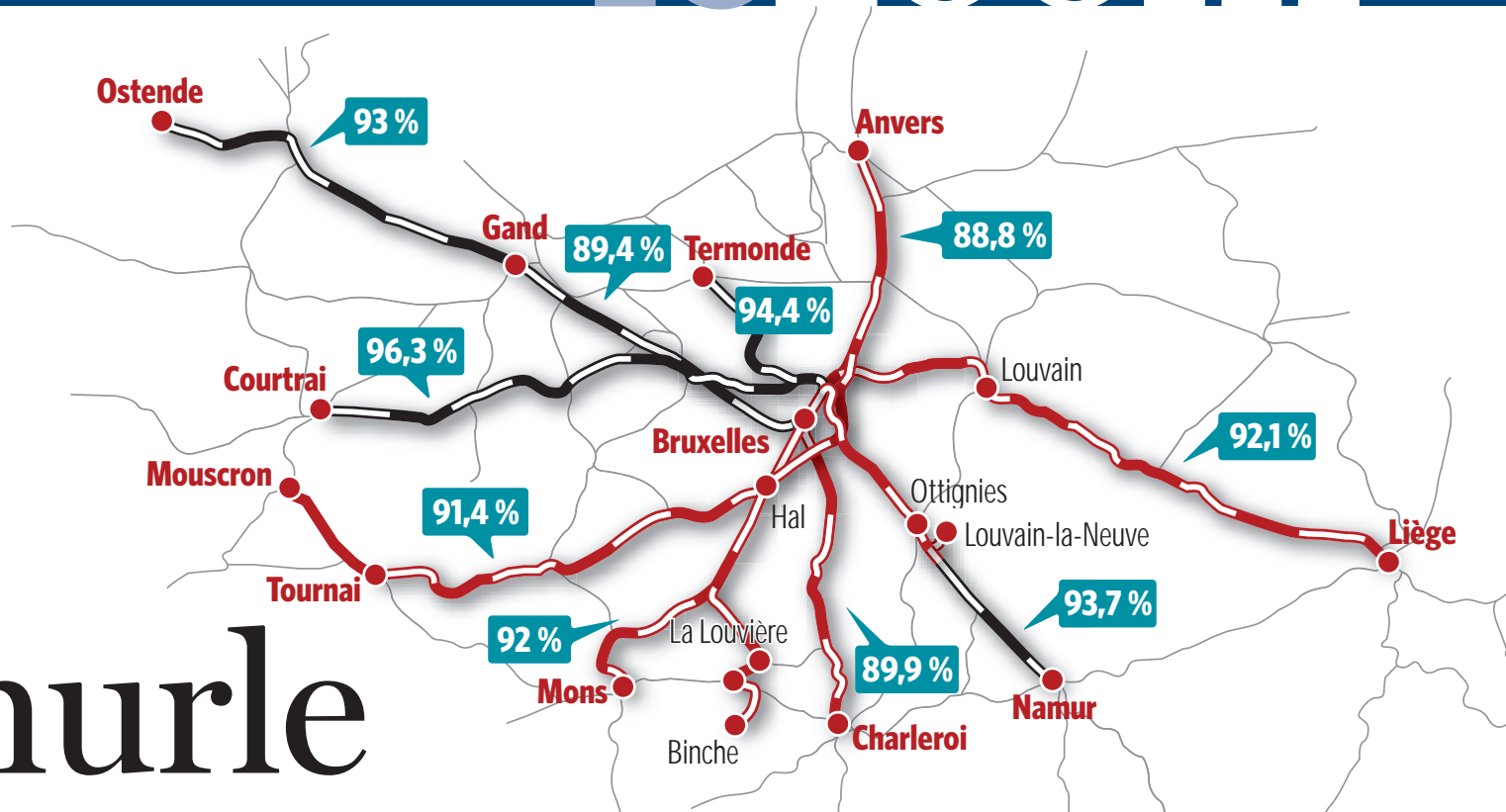
Quant aux chiffres d'Infrabel annonçant encore récemment que plus de 90 % des trains étaient arrivés à l'heure au troisième trimestre, c'était une blague ou la réalité ? « Il faut savoir que, depuis toujours, les statistiques de la SNCB ne tiennent pas compte des retards inférieurs à 5 minutes et utilisent une moyenne pour ce qui est des trains supprimés, répond Denis Jalocha. La perception est évidemment fort différente si on est navetteur. Mais que les choses soient claires, la SNCB n'a absolument aucun intérêt à trafiquer ses chiffres ! »

Mardi, les premières gelées étant venues s'ajouter aux problèmes habituels, les panneaux d'affichage de la gare Centrale à Bruxelles étaient plus rouges que jaunes... C'est quand le redoux ? ■

DIDIER HERMANS

ENTRE LE TAUX de ponctualité, selon la SNCB, et la réalité du tableau d'affichage, il y a de la marge.

© JOËL DELIGNE.



% Les trains arrivés à l'heure (selon la SNCB) Chiffres 3<sup>e</sup> trimestre 2009

Les principales lignes où il y a le plus de retard (selon les navetteurs)

LE SOIR - 16.12.09



## Un convoi sur cinq n'arrive pas à temps

C'est l'angoisse de tous les navetteurs quand ils entrent dans un hall de gare : lever le menton vers le tableau d'affichage et constater cette petite indication rouge à côté de l'annonce de leur train, généralement synonyme d'un retard. Soupir fataliste, éternement paroxystique, résignation synonyme de leur train, ou plutôt le réclament à l'heure !

À défaut d'avoir des statistiques probantes sur le nombre de retard par secteurs et sur les raisons de ceux-ci, nous avons mené, ce mardi après-midi, l'expérience à la gare Centrale de Bruxelles, la station la plus fréquentée du pays. Autour de 140.000 passagers y défilent chaque jour. Il va de soi que cette observation n'a aucune valeur objective mais elle permet de se faire une esquisse d'idée sur la fréquence des retards pour les utilisateurs des chemins de fer belges.

Entre 13 h et 15 h 30 - donc hors heures de pointe -, environ 150 trains transitent par cette gare, et 27 étaient en retard. Ce qui signifie que sur ce laps de temps, un train sur cinq n'est pas arrivé à temps. Un peu plus de la moitié (14) avaient entre 5 et 10 minutes de retard (rappelons que la SNCB ne mentionne jamais les trains qui en ont moins de cinq). Sur les 27 convois qui ne respectaient pas l'horaire prévu, sept avaient entre 10 et 20 minutes de retard, et six en avaient entre 20 et 40. Un train a aussi été supprimé.

Systématiquement, les trains les plus en retard, dans le nombre et dans le délai d'attente, provenaient de Charleroi et poursuivaient éventuellement leur route vers Anvers ou Amsterdam. Une situation que confirme un agent de la SNCB chargé du bon déroulement de l'arrêt des trains sur les quais : « C'est cette ligne qui cause le plus souvent des problèmes, soit à cause d'accidents, soit à cause du matériel ou des infrastructures. N'oublions pas non plus qu'entre la gare du Midi et la gare Centrale, on passe de 21 voies à 6 ! ». ■

B. Le. (st.)

## Un Mouscron-Bruxelles sur quatre en retard en septembre !

La patience est une qualité indispensable pour voyager en train, particulièrement à Tournai et Mouscron. Christiane Vienne (PS) et Marie-Hélène Crombé-Berton (MR), toutes deux sénatrices, en font l'expérience quotidiennement en se rendant à Bruxelles. « Il n'y a pas une semaine où nous n'enregistrons pas un retard conséquent ou la suppression pure et simple d'un train », affirme Christiane Vienne.

Et les chiffres, fournis par le propre gestionnaire du réseau, Infrabel, le confirment : lors du troisième trimestre 2009, 12,4 % des trains de la ligne Lille-Tournai-Liège (qui passe par Bruxelles-Midi) et 14 % des trains de la ligne Mouscron-Bruxelles étaient en retard !

Et les choses ne s'améliorent pas pour les navetteurs puisqu'en septembre 2009, un train sur

cinq reliant Tournai à Liège a accusé un retard de plus de 5 minutes aux heures de pointe. Pire même, près d'un train sur quatre (22 %) reliant Bruxelles à Mouscron le soir affichait un tel retard.

Des chiffres impressionnants qui ne tiennent compte ni des retards de moins de cinq minutes ni des suppressions de trains particulièrement nombreuses entre Tournai et Mouscron. « Il faut vraiment de l'humour pour prendre le train, affirme Marie-Hélène Crombé-Berton. Le jour de la hausse des tarifs des billets, nous sommes restés bloqués deux heures. Normal, comme nous payions plus cher, nous pouvions rester plus longtemps », ironise-t-elle.

Les interpellations des deux sénatrices auprès du ministre compétent n'ont pas manqué mais les réponses sont loin d'être satisfai-

santes. « Nous souffrons d'un manque de considération, estiment les deux sénatrices. Les retards sont noyés dans des statistiques peu fiables. Et ne parlons pas des explications données pour justifier ces retards : une fois, il fait trop chaud, une autre, il fait trop froid... Ce n'est pas digne d'un service public ! » Du côté d'Infrabel, on se dit conscient des problèmes. « Nous faisons notre maximum pour y remédier, assure Fanny Charpentier, porte-parole d'Infrabel. Mais le réseau est un grand jeu de dominos : un accident, une avarie ou un acte malveillant sur une ligne a des conséquences partout. »

En s'associant, les deux sénatrices espèrent initier une véritable mobilisation des politiques régionaux autour d'un phénomène qui semble réellement s'amplifier. ■

SANDRA DURIEUX