La SNCB réagit et adapte son offre

Conférence de presse du 24 janvier 2007



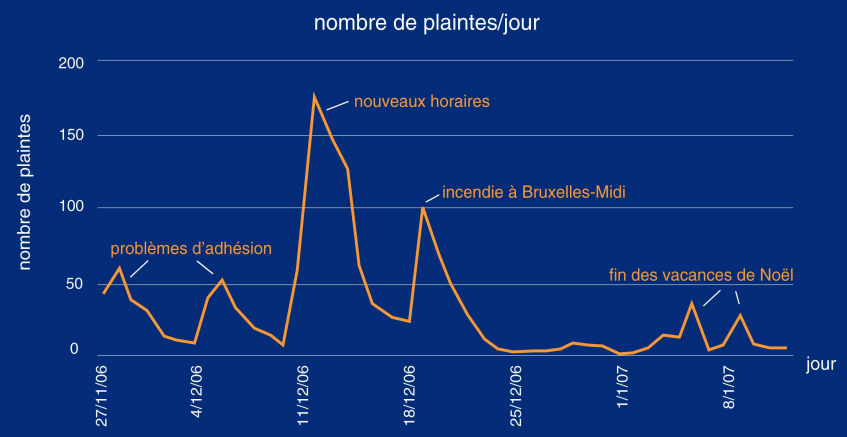
Michel Jadot – General Manager Direction Voyageurs

La dimension de l'offre SNCB

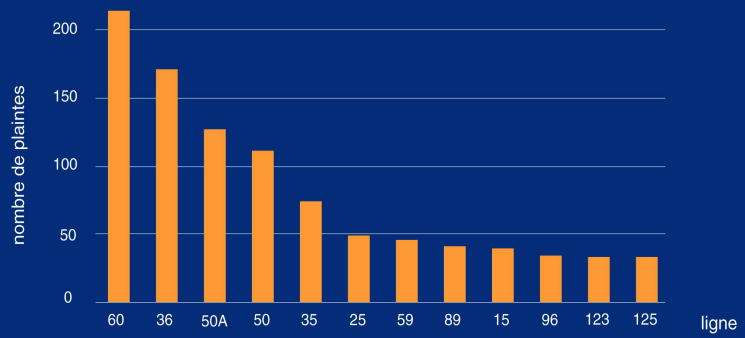
- 3500 trains par jour
- 300.000 voyageurs
- Chaque année, 20 000 voyageurs quotidiens en plus

Changement d'horaires au 10/12/2006
pour 25% de la clientèle

Les problèmes spécifiques sont bien identifiables



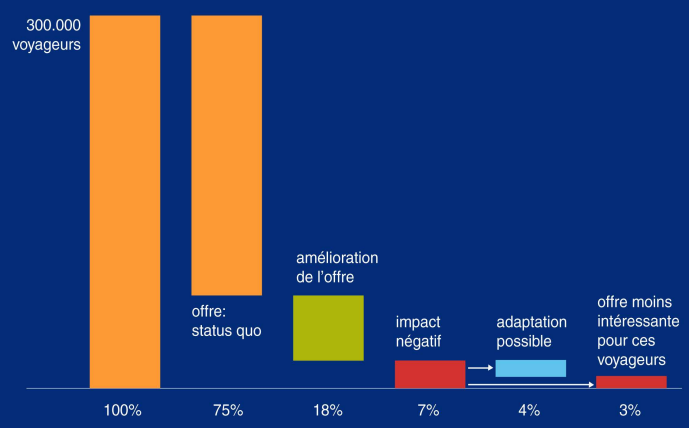
Les plaintes se focalisent sur quelques lignes précises



Légende top 5:

L 60 St-Niklaas - Dendermonde - Bruxelles
L 36 Liège - Leuven - Bruxelles
L 50a Gent - Oostende
L 50 Gent - Aalst - Bruxelles
L 35 Hasselt - Leuven

Nouveaux horaires: conséquences pour les clients



L 36 Liège - Louvain - Bruxelles

IC O : Maastricht –Visé-Bressoux- Liège (Ans) – Bruxelles

problème:
- régularité

origine:
- avaries matériel + infra, contraintes liées à l'homologation aux Pays Bas

mesures:
- suivi permanent + accompagnement des trains difficiles par des instructeurs
- adaptation organisationelle du 2ième train du matin (relais des conducteurs et roulement du materiel)

L 36 Liège - Louvain - Bruxelles

IC O : Maastricht – Visé-Bressoux - Liège (Ans) – Bruxelles

problème:
- suroccupation

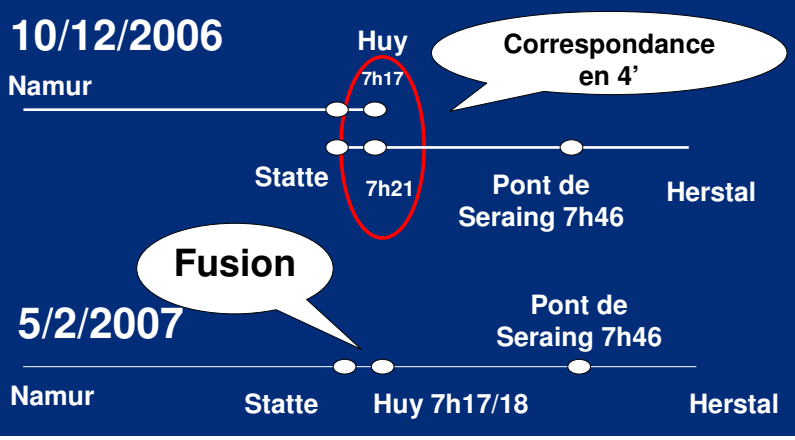
origine:
- succès du train (IC O 427, Ans) vu l'amélioration du temps de parcours (44 min entre Ans et Brux-N non-stop)

mesures:
- 2 voitures supplémentaires sur 1 train le matin (IC O 427) et 1 le soir (IC O 417) (après accord Ministère)

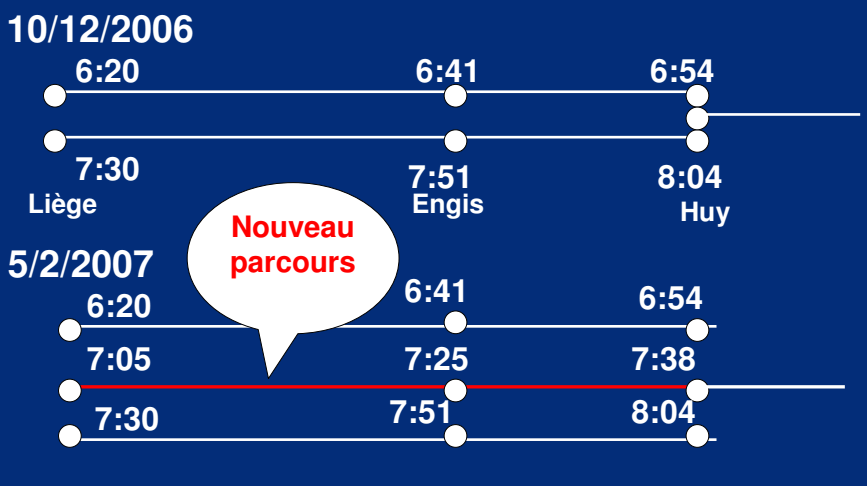
Ligne 125 Liège-Flémalle-Namur: trains d'écoliers

- problème: plaintes concernant accès à Pont-de-Seraing au départ des gares et PANGS situés à l'Ouest de Statte + suite aux nouveaux horaires, arrivée à Huy non adaptée pour les écoliers + régularité moins bonne
- origine: modification offre locale fin 2006 + travaux pour nouvelle gare Liège-Guillemins +roulements matériel et personnel + nouvelles perspectives de correspondances grâce à l'ICO
- situation:
  - → suppression de l'IR c entre Flémalle- Haute et Liège-G
  - → limitation de la relation L Tamines- Namur-Flémalle à Huy
  - → création de la relation Statte-Liège-palais
  - → adaptation des trains P locaux
- mesures: pour l'arrêt Pont-de-Seraing, fusion des trains L Tamines-Huy avec le train P Statte-Herstal pour éviter ruptures de correspondances à Huy. Pour écoliers de Huy, le train L Huy-Tamines aura pour origine Liège-Guillemins avec arrivée à Huy à 7h38.

Pointe scolaire du matin vers Pont de Seraing



Pointe scolaire du matin vers Huy



Conclusion

- La SNCB a reçu des plaintes → immédiatement traitées et analysées afin d'adapter l'offre là où c'est possible et judicieux
- Dans les premiers jours qui ont suivi l'entrée en vigueur des nouveaux horaires, certains points avaient déjà été améliorés
- Analyse en profondeur: nouvel affinement de l'offre au 5 février 2007
- 2ème semestre 2007: possibilité de résoudre certains problèmes de capacité grâce à la livraison de voitures M6 supplémentaires

- La SNCB analyse les plaintes et réagit rapidement
- Nouveaux horaires: amélioration ou status quo pour 97% des clients, impact négatif pour 3% de la clientèle

Communication à organiser

- Médiateur
- Comité consultatif auprès des usagers de la SNCB
- ACTP
- Ecoles (Huy, Pont-de-Seraing, Liège)
- Entreprises

seront informés dans les prochains jours de ces différentes modifications

Défis à relever pour la SNCB

- REGULARITE !
- QUALITE: - places assises
  - propreté
- EVALUATION TRANSPARENTE APRES PAQUES