

Commission de l'infrastructure et des entreprises publiques
17 juillet 13

Question de M. André Frédéric au ministre des Entreprises publiques et de la Coopération au développement, chargé des Grandes Villes, sur "la fiabilité et l'évolution de RailTime" (n° 18240)

06.01 **André Frédéric** (PS): Madame la présidente, monsieur le ministre, depuis quelques années, le Groupe SNCB prend diverses initiatives pour améliorer la communication vers les voyageurs. Railtime, le portail de l'information aux voyageurs lancé en 2009 par Infrabel est une de ces initiatives aujourd'hui largement utilisée.

Si je ne doute en aucun cas de l'utilité de Railtime, j'avoue que de nombreux et récurrents témoignages de voyageurs, ainsi que quelques expériences personnelles, me rendent quelque peu dubitatif quant à la fiabilité de ce site.

Permettez-moi de vous citer quelques exemples recueillis: un train annoncé à l'heure sur Railtime mais qui se révèle être supprimé; une circulation annoncée "normale" sur Railtime durant tout un week-end, alors que la circulation avait été interrompue suite à un incident sérieux à une sortie de gare.

Sur le site-même de Railtime, Infrabel explique que les retards annoncés sont toujours des estimations. De même, le gestionnaire indique que l'identification de la position du train en temps réel s'effectue par le biais de détecteurs placés sur les voies.

Bref, Railtime - et c'est bien compréhensible - est toujours perfectible.

Monsieur le ministre, je souhaiterais donc vous interroger sur ces imperfections mais aussi, et même surtout, sur les possibilités d'amélioration du système.

Pourriez-vous m'indiquer si Infrabel peut plus ou moins quantifier, soit par le biais de données propres à l'entreprise; soit par les doléances des voyageurs, le pourcentage d'erreurs de Railtime?

Lorsque le gestionnaire d'infrastructure indique que l'identification se fait par le biais de détecteurs, parle-t-on des balises TBL1+ ou ETCS ou d'autres choses?

La multiplication de ces détecteurs serait logiquement un facteur important d'amélioration de Railtime, mais d'autres paramètres ou modifications permettront-ils d'optimiser le fonctionnement de ce portail extrêmement utile?

Enfin, le regroupement des divers outils et instruments de communication au sein du Groupe SNCB influencera-t-il le fonctionnement ou même la nature de Railtime?

06.02 **Jean-Pascal Labille**, ministre: Cher collègue, Infrabel m'informe qu'en 2012, elle a enregistré 120 dossiers fondés concernant des problèmes techniques relatifs à Railtime,

soit 4,4 % du total des dossiers reçus uniquement via le site Railtime. Infrabel m'explique que l'identification automatique des trains ne se fait pas uniquement par le biais de balises TBL1+ ou ETCS, mais également grâce à d'autres éléments d'infrastructure, comme par exemple les signaux. Railtime dépend directement de ces repérages automatiques et l'information disponible sur le site est toujours celle du dernier point de repérage où le train a été détecté. C'est pourquoi lorsqu'un incident se produit entre deux points de repérage, le retard encouru après le dernier point où le train a été détecté n'est pas mentionné sur le site et il n'apparaît que lorsque le train franchit le premier point de mesurage suivant.

Les interventions manuelles se font par le Traffic Control ou par les cabines. Ces interventions sont limitées aux suppressions des trains et à l'introduction de retards estimés.

L'ajout de repérages ou l'introduction d'une autre technologie permettrait d'avoir un positionnement plus précis du train sur le réseau et donc une meilleure estimation des retards. Infrabel suit les évolutions technologiques afin d'apporter les améliorations possibles.

Le regroupement des divers outils et instruments de communication cadre en effet avec la décision du Conseil des ministres relative à la réforme des structures du Groupe SNCB. Partant du principe selon lequel le client est au centre des préoccupations, la SNCB sera dorénavant la seule entité autorisée à communiquer à ses passagers. La SNCB reprend notamment les activités d'Infrabel et de la SNCB Holding, développées dans le cadre de l'information de la clientèle. Concrètement, cela se traduit par le lancement d'un seul projet de communication intégrée et une gestion coordonnée par la SNCB pour toutes les applications IT d'information aux voyageurs: Railtime, Train Info, Scotty, etc.

Dans l'intérêt et à la demande des voyageurs, toute la communication en gare, à bord du train, sur les quais, dans les médias, via internet, dans les brochures, etc., sera uniforme et relèvera de la responsabilité de la SNCB. Celle-ci étant responsable de la relation *business to customer*, le client disposera d'un interlocuteur unique, la SNCB, qui assure son déplacement, communique avec son client et répond à ses plaintes.

06.03 **André Frédéric** (PS): Madame la présidente, je remercie le ministre pour sa réponse.

L'incident est clos.