



**Question écrite de la Députée Katrin JADIN
à Monsieur George Gilkinet, Ministre de la Mobilité,
concernant les arrêts prématurés à la gare de Verviers et Welkenraedt
- déposée le 9 novembre 2021 -**

Monsieur le Ministre,

Lorsque le train IC 514 d'Ostende en direction d'Eupen connaît un certain retard, il arrive de temps à autres que le train s'arrête prématurément à Welkenraedt (ou même parfois déjà à Verviers) et ne poursuit donc plus son chemin vers Eupen.

Les passagers vers Eupen et ceux qui attendent le train à Eupen pour rejoindre l'intérieur du pays se retrouvent donc sur le quai sans vraiment savoir comment organiser la suite de leurs trajets, surtout quand il s'agit du dernier trajet du jour.

Récemment, lorsque le dernier train vers Eupen s'est prématurément arrêté à Welkenraedt, certains passagers désirant rejoindre la gare d'Eupen ont eu la belle surprise que le train s'est remis en route pour Verviers alors que sur les écrans, il était toujours encore indiqué 'Prochain arrêt : Eupen'. N'ayant acoustiquement pas compris le message de l'accompagnateur de train, vraisemblablement les haut-parleurs ne fonctionnaient pas correctement, au moins deux groupes de personnes dont leurs voitures se trouvaient à Eupen se sont retrouvés à la gare de Verviers qui allait fermer les portes car il était déjà tard le soir. Donc pas d'infos sur place, pas de taxis ou bus devant la gare, rien du tout. Une expérience très frustrante pour les concernés.

Monsieur le Ministre, mes questions sont donc les suivantes :

- À partir de combien de minutes de retards les trains peuvent s'arrêter prématurément et ne pas poursuivre leur trajet initial ? Pourquoi ne pas anticiper l'annonce que le train s'arrête prématurément afin que les voyageurs concernés puissent s'organiser entretemps ?
- Pouvez-vous m'indiquer combien de fois le train IC 514 d'Ostende en direction d'Eupen s'est arrêté prématurément à Welkenraedt et Verviers en raison de retard au cours des années précédentes ?
- Les voyageurs vers Eupen et en provenance d'Eupen ne devraient-ils pas recevoir un autre moyen de transport (bus, mini-bus, taxi, ou autres) de la part de la SNCB afin de pouvoir poursuivre leur voyage ? Dans l'affirmative, combien de fois un remplacement a été prévu dans ce cas ?

Je vous remercie, Monsieur le Ministre, pour les réponses que vous voudrez bien m'apporter.

Réponse du ministre :

En tant que Ministre de la Mobilité, je suis évidemment désolé de ces arrêts prématurés et des conséquences sur les voyageuses et voyageurs concernés. Et je m'associe à la SNCB pour leur présenter des excuses par rapport à ces arrêts qui, heureusement, ne constituent pas la norme.

En réponse à vos questions précises, la SNCB m'informe des éléments suivants :

- 1) Un train de la relation IC 01 (Ostende – Eupen) en direction d'Eupen, est limité à Welkenraedt dès qu'il circule avec un retard de 40 minutes. Il est limité à Verviers-Central dès qu'il circule avec un retard de 65 minutes.

Lorsque le retard enregistré par le train IC 514 est tel que son départ pour le trajet de retour est compromis, la SNCB est en effet amenée à limiter ce train à Verviers ou à Welkenraedt.

Cette décision est prise afin de préserver la ponctualité pour un grand nombre de voyageurs circulant entre Welkenraedt et Ostende.

L'accompagnateur de train est alors immédiatement informé de cette décision afin de pouvoir à son tour informer les voyageurs à bord du train. Ces informations sont également transmises au service chargé de l'information dans les gares afin que le nécessaire soit fait par le biais des annonces en gare et sur les écrans d'information.

Dans la majeure partie des cas, cette décision est prise avant l'arrivée en gare de Liège-Guillemins, sauf lorsque le retard trouve son origine après cette gare.

- 1) Au cours de ces 6 dernières années, Infrabel m'informe que le train IC 514 (Ostende – Eupen) à destination d'Eupen a été limité 3 fois à Verviers-Central et 28 fois à Welkenraedt.

- 2) Lorsque la circulation ferroviaire est interrompue ou lorsqu'il s'agit du dernier train de la journée, la SNCB a recours à des bus ou des taxis. Dans les autres cas, les clients sont invités à prendre le train suivant.

Etant donné qu'après l'IC514, les IC 515, 516, 517 et 518 circulent jusqu'à Eupen, aucun mode de substitution ne sera prévu. Les voyageurs sont invités à prendre le train suivant. Si le IC518 (qui est le dernier train vers Eupen) est supprimé, la SNCB doit alors faire appel à un bus ou un taxi de substitution.

En 2021, la SNCB a eu recours 17 fois au bus et taxis sur les lignes concernés, les lignes 37 et 49.

Par ailleurs, lorsque le client entre dans les conditions du système de compensation, la SNCB lui rembourse ou compense son titre de transport jusqu'à 100% en cas de retard de 60 minutes. L'ensemble des informations concernant les conditions et les formalités à suivre afin d'introduire une demande de compensation, se trouvent sur le site internet de la SNCB.