

AVIS 21/04

INFORMATION DES VOYAGEURS SUR LE TRAFIC DES TRAINS

(Approuvé par procédure écrite le 29 juin 2021)

1. Préambule

Le présent Avis est émis d'initiative par le Comité. Il s'adresse avant tout à la SNCB mais également à Infrabel qui est à la source des principales données utilisées par la SNCB. Il concerne les informations communiquées aux voyageurs par la SNCB sur le service des trains en trafic intérieur :

- La circulation des trains en temps réel (point 2) ;
- Les perturbations et leurs impacts sur le trafic (point 3) ;
- Les adaptations du service des trains résultant des travaux à l'infrastructure ferroviaire (point 4) ;
- L'emploi des langues (point 5).

Le Comité apprécie les améliorations apportées ces dernières années dans ces domaines et remercie la SNCB d'avoir exposé ses réalisations récentes et ses objectifs 2021-2022 lors de la visioconférence du 19 avril 2021. Il souhaite aussi apporter quelques recommandations fondées sur son expérience.

2. Informations sur la circulation des trains en temps réel

2.1. Évaluation

Les informations sur la circulation des trains en temps réel (heures de départ et d'arrivée, position des trains sur « Train Map », suppressions et retards éventuels) sont diffusées dans les gares (écrans, tableaux d'affichage, haut-parleurs, agents SNCB), dans les trains (écrans et annonces vocales par le personnel de bord), sur l'app et le site internet de la SNCB.

Le Comité constate toutefois que dans certaines gares et points d'arrêt et à certaines heures, des écrans placés à l'extérieur sont difficiles, voire impossibles, à lire lorsqu'ils sont en plein soleil.

2.2. Recommandations

Le Comité recommande à la SNCB de :

- Veiller à la bonne visibilité à toute heure des informations fournies par les écrans situés à l'extérieur des bâtiments ;
- Communiquer les informations de façons visuelle (écrans) et vocale dans chaque gare et point d'arrêt ;
- Élaborer un système permettant, lors de l'arrivée du train en gare, d'informer les voyageurs de quel côté a lieu le débarquement. Cette information est notamment importante pour les personnes aveugles et malvoyantes.

Il recommande aussi le maintien des affiches jaunes dans les gares et points d'arrêt :

- Ces affiches mentionnent tous les trains au départ : du début à la fin du service, pour les jours ouvrables d'une part, les samedis, dimanches et jour fériés d'autre part, ce que ne donnent pas les autres supports disponibles en gare ;
- En cas de panne informatique affectant les écrans d'information, elles constituent un moyen de secours qui peut se révéler très utile.

Il recommande enfin d'afficher dans chaque gare et point d'arrêt une carte du réseau ferroviaire national de telle manière que le voyageur puisse situer l'endroit où il se trouve et l'endroit où il veut se rendre ; le cas échéant, la SNCB veillera à remplacer cette carte lorsque celle-ci a perdu de sa lisibilité.

3. Informations en cas de perturbation du trafic des trains

3.1. Évaluation

(a) Objectifs des informations.

En cas de perturbation du trafic, les informations doivent être claires, pertinentes, actuelles et, le cas échéant, proposer des solutions concrètes aux problèmes rencontrés par la clientèle. Elles doivent être cohérentes entre les différents supports utilisés et permettre aux voyageurs (potentiels) de prendre des décisions en connaissance de cause : avertir leur employeur ou leur famille, maintenir ou reporter leur déplacement, choisir un autre itinéraire (si possible), etc. Le Comité comprend aussi les difficultés, voire dans certains cas l'impossibilité, de fournir de telles informations dans un délai très court lors d'incidents entraînant une interruption du trafic dans une gare ou sur une ligne.

(b) Pertinence des informations.

Actuellement les informations mentionnées dans la rubrique « Perturbations » du site internet de la SNCB ne sont pas toujours pertinentes et/ou claires :

- Soit parce que l'impact de l'incident sur le service des trains est peu important (quelques minutes de retard). Dans ce cas, l'information est en principe inutile ;
- Soit parce que la localisation de l'incident n'est pas évidente pour la majorité des personnes ou parce que la description de l'incident est trop vague et ne permet pas d'évaluer la gravité de celui-ci : que faut-il comprendre par « Obstacle sur les voies » ou « Dégâts aux voies » ?
- Soit parce que le message est laconique, manque de clarté ou comporte des contradictions. Que faut-il comprendre par « Trafic perturbé » versus « Trafic fortement perturbé » ou « Circulation ferroviaire interrompue. Des retards et suppressions sont possibles. Durée indéterminée de l'interruption. » ou « La circulation des trains reprend progressivement. » versus « Les trains roulent à nouveau normalement. » ?
- Soit parce qu'en cas d'incident majeur occasionnant une interruption du trafic avec d'importants retards et des suppressions de trains, le voyageur (potentiel) ne dispose pas d'informations concrètes sur les itinéraires alternatifs ou les moyens de remplacement (autobus de substitution avec mention des arrêts desservis) pour arriver à destination.

L'annexe au présent document reprend quelques exemples de messages peu pertinents ou dont le contenu doit être sensiblement amélioré. La majorité de ces exemples datent du mois d'août 2020. Le Comité constate toutefois que depuis le début de 2021, la SNCB mentionne aussi une estimation de l'heure de fin du dérangement, ce qui auparavant était rarement le cas.

Les conséquences d'un même incident peuvent être très différentes selon l'heure et l'endroit où il survient. À titre d'exemple, les conséquences d'un train en détresse entre Etterbeek et Ottignies un jour ouvrable vers 17 heures, seront très importantes et nettement supérieures à celles qui seraient observées un dimanche vers 9 heures. Dans le deuxième cas, l'impact sur la ponctualité des autres trains sera nettement moindre, de sorte que l'incident pourrait même ne pas être signalé.

A noter que des informations sur des perturbations « mineures » peuvent être utiles pour le personnel d'accompagnement des trains et les sous-chefs de gare : préparer ou anticiper des décisions en s'informant auprès des voyageurs dans un train retardé ou qui risque de l'être, pour assurer les correspondances, en particulier avec les derniers trains de la journée et vers les destinations dont la desserte est moins fréquente.

3.2. Recommandations

(a) Le Comité recommande à la SNCB de concentrer les informations sur les incidents qui provoquent des perturbations importantes (à définir, par exemple des retards supérieurs à 20 minutes et/ou des suppressions de trains et ruptures de correspondances). Ces informations devraient mentionner la liste des incidents en cours (comme actuellement) **et** fournir une carte du réseau sur laquelle les incidents sont localisés au moyen d'icônes. En cliquant sur une de celles-ci ou sur un libellé dans la liste des incidents, le voyageur voit apparaître les informations ci-après ;

- L'heure de survenance, la nature, la localisation exacte de l'incident et l'heure probable de fin ;
- Les services des trains concernés ;
- Les mesures prises concernant le service des trains : les trains maintenus et de remplacement, les trains retardés, supprimés (sur quels tronçons) ou détournés (via quels itinéraires avec l'impact probable sur les temps de parcours), les autobus et autres moyens de remplacement ;
- Les conseils à la clientèle, notamment la possibilité d'utiliser un autre itinéraire.

Ces informations doivent être régulièrement actualisées. Si après la levée de l'incident ou du dérangement, il subsiste des retards importants ou des suppressions de trains, ceux-ci doivent être mentionnés (en renvoyant, par exemple, au planificateur de voyage) avec les solutions éventuelles proposées, en particulier pour les derniers trains de la journée. Le message « Des retards et suppressions restent possibles » est vague et peut être déroutant surtout en fin de journée.

Dans ce domaine, le Comité recommande aussi de veiller à la conformité aux « Règles d'Accessibilité pour les Contenus Web / Richtlijnen voor Toegankelijkheid van Webcontent » (Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.1).

(b) Les informations en gare et dans les trains pour les voyageurs directement concernés par l'incident sont cruciales. Lors d'incidents de longue durée (plus de 20 à 30 minutes), elles doivent être axées sur les mesures prises en vue d'aider au mieux ces voyageurs (l'évacuation des voyageurs des trains immobilisés, la mise à disposition d'autobus de remplacement ou de taxis avec mention de l'endroit et de l'heure estimées du départ). Une attention particulière du personnel est nécessaire pour l'assistance aux personnes à mobilité réduite, en particulier aux personnes aveugles qui sont en terrain inconnu.

- (c) Conditions climatiques extrêmes. Lors de la visioconférence du 19 avril 2021 (diapositive page 23), la SNCB a mentionné qu'elle informe les voyageurs préventivement de l'impact éventuel sur le trafic ferroviaire. La mention « Des perturbations sont possibles. » est très générale. Même en situation « normale » des incidents peuvent toujours survenir et perturber le trafic. Le Comité estime que cet avertissement doit être utilisé avec prudence et dans des situations vraiment exceptionnelles : lorsque des perturbations du trafic semblent inévitables ou apparaissent à plusieurs endroits du réseau, lorsqu'il y a certitude qu'une tempête approche ou que de fortes chutes de neige sont imminentes.
- (d) En cas de heurt de personne et d'autres incidents le long des voies, les interruptions du trafic durent généralement plusieurs heures (jusque 6 heures entre Bruxelles-Midi et Braine l'Alleud le 01 mars 2021, comme mentionné au point 7 de l'annexe au présent document, durée à laquelle il faut ajouter le temps nécessaire pour le retour à la normale du service des trains !). Le Comité insiste à nouveau sur l'importance de la conclusion d'un protocole entre la SNCB, Infrabel, les Services de police et les Parquets. Ce protocole doit définir les principes de collaboration et les responsabilités de chacun, uniformiser les méthodes de travail sur l'ensemble du réseau, prévoir une évaluation de la gestion des principaux incidents, en vue de permettre une reprise rapide (au moins partielle) des circulations.

4. Adaptation du service des trains résultant des travaux à l'infrastructure

4.1. Évaluation

Lorsque d'importants travaux à l'infrastructure sont planifiés, ils donnent souvent lieu à des modifications du service des trains dont les horaires adaptés sont disponibles plusieurs jours à l'avance dans le planificateur de voyage de la SNCB.

Les informations fournies sur le site internet de la SNCB comportent :

- a) Une rubrique « Travaux et adaptations horaires » scindée en deux sous-rubriques :
- « Actualités » pour les travaux en cours et/ou planifiés durant les prochaines semaines ;
 - « Chantiers de longue durée », pour les travaux qui durent plusieurs mois (par exemple les travaux RER entre Bruxelles et Ottignies). Cette sous-rubrique mentionne également deux lignes (Mons – Quévy et Audenarde – Renaix) sur lesquelles le trafic est interrompu quelques jours par an entre 9 et 15h pour les travaux de maintenance.
- b) Une rubrique « Perturbations et travaux en cours » dont la partie « Travaux » fournit la liste des relations/tronçons sur lesquels des travaux sont en cours et/ou planifiés durant des prochaines semaines ainsi que les listes des travaux en cours et prévus par semaine.

Un examen de ces informations qui figuraient sur le site internet de la SNCB à la date du 24 mai 2021, conduit aux constatations suivantes :

- a) Les informations fournies sont pertinentes. Les dates, les trains et services de train concernés sont clairement indiqués, le planificateur de voyage fournit les horaires de train adaptés, les horaires et la localisation des arrêts des autobus de remplacement sont mentionnés.
- b) Le Comité relève toutefois quelques manquements ou imprécisions, par exemple :
- Dans la rubrique « Chantier de longue durée », l'information concernant le remplacement des trains par des autobus sur la ligne Mons – Quévy n'est pas à jour : la date du 17 juin n'est pas mentionnée (alors que le planificateur de voyages en tient compte) ;

- Dans la même rubrique, les travaux RER entre Bruxelles et Nivelles ne sont pas mentionnés. Dans le scénario 3 des travaux RER entre Bruxelles et Ottignies, la SNCB mentionne pour les trains IC Bruxelles-Midi – Dinant : « Ces trains ne circulent pas plus loin qu’Ottignies. Les voyageurs sont invités à changer de train à Ottignies pour poursuivre leur voyage. ». Ce libellé n’est pas clair. La première phrase devrait au moins être adaptée comme suit : « Ces trains ne circulent pas entre Bruxelles-Midi et Ottignies. » ;
- La rubrique « Travaux » reprend 34 items. Les listes des travaux par semaine (du 24 au 30 mai, du 31 mai au 6 juin, du 7 au 13 juin, etc.) sont des « copiés-collés » de la liste de base et reprend les mêmes items. Ainsi, la liste des travaux pour la semaine du 7 au 13 juin comprend 26 items qui concernent des travaux passés, terminés entre le 24 mai et le 6 juin ;
- La compréhension de ces listes nécessite une bonne connaissance de la géographie ferroviaire et serait facilitée par la présence d’une carte du réseau.

4.2. Recommandations

- (a) Afin d’améliorer la lisibilité des informations sur le site internet de la SNCB, le Comité recommande de :
- Intituler cette rubrique « Travaux avec adaptation d’horaires/Werkzaamheden met aangepaste dienstregeling » et de publier une carte du réseau avec des icônes « Travaux » placées aux endroits et sur les tronçons de ligne concernés par les travaux planifiés le jour même et au cours des x (à définir) prochains jours (voir exemple des CFF) ;
 - En choisissant une date et en cliquant sur celle-ci, le voyageur voit apparaître la carte du réseau avec les icônes « Travaux » aux endroits/tronçons concernés à la date choisie ;
 - En cliquant sur une icône, il voit apparaître le nom du tronçon concerné, la nature, les dates et/ou la période des travaux planifiés, ainsi que toutes les informations relatives à l’adaptation du service des trains, le renvoi au planificateur de voyage pour consulter les horaires adaptés ou la mention de la date à laquelle ceux-ci seront disponibles. Les informations actuellement fournies sur l’adaptation du service des trains et sur les autobus de remplacement sont pertinentes et détaillées. L’absence d’icône signifie que, pour le jour choisi, il n’y a pas de travaux prévus avec adaptation du service des trains.
 - Maintenir la liste actuelle des tronçons concernés par les travaux et veiller à l’actualisation des listes par semaine, poursuivre la publication des informations relatives aux chantiers de longue durée.
- (b) Les horaires et les arrêts des autobus de remplacement doivent être clairement mentionnés sur place et un fléchage depuis les entrées principales des gares vers les arrêts d’autobus doit être présent. Ces horaires doivent mentionner non seulement l’heure de départ de l’autobus, mais aussi les heures d’arrivée à destination.
- (c) Dans son exposé du 19 avril 2021 (diapositives pages 34 et 35), SNCB prévoit des canaux supplémentaires pour alerter les voyageurs de manière ciblée à propos des travaux de voie à venir qui auront un impact sur leur train :
- Via les annonces vocales sur le quai lorsque le train entre en gare sur un trajet impacté ;
 - Via les écrans d’information des trains (Desiro, et plus tard M7) circulant sur les trajets impactés ;
 - Par courriel sur la base des données de vente et du « comportement » des clients qui visitent le site internet.

Le Comité n'est pas convaincu de l'opportunité d'alerter systématiquement en gare sur l'impact de travaux à venir pour chaque train. De tels messages risquent de déstabiliser des voyageurs les jours où le trafic est normal (ont-ils compris que l'information porte sur un autre jour ?). Au rythme où sont réalisés les travaux avec impact sur le service des trains, ces annonces multiplieront les informations dans les grandes gares et risqueront de masquer des messages essentiels. Par ailleurs, des informations sur les travaux à venir sont déjà présentes aujourd'hui sur des écrans en gare. En revanche, de telles informations sur les écrans dans les trains pourraient être utiles. Des informations ciblées par courriel sur l'impact des travaux à venir peuvent être intéressantes pour les titulaires d'un Abonnement Trajet ou d'un FlexAbo puisqu'ils utilisent fréquemment le même itinéraire. Mais dans les autres cas, elles paraissent superflues et risquent d'inonder la boîte courriel de certaines personnes. Ne pas oublier que « trop d'informations tue l'information ».

5. Emploi des langues

La SNCB est soumise à la législation sur l'emploi des langues. L'article 36 §1 de la Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (version coordonnée) stipule : « *Les entreprises publiques autonomes, ainsi que leurs filiales qu'elles associent à la mise en œuvre de leurs tâches de service public et dans lesquelles la participation des autorités publiques dépasse 50 %, sont soumises aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966* ».

La SNCB respecte cette législation dans ses communications dans les trains, dans les gares et dans ses relations avec les voyageurs en général. La vie en société a cependant sérieusement évolué depuis 1966, puisqu'aujourd'hui chacun souhaite recevoir le plus rapidement possible des informations correctes et compréhensibles. De plus, le réseau ferroviaire national étant situé à un carrefour stratégique du nord-ouest européen, il accueille des voyageurs de multiples provenances. Dans le contexte « client central », une bonne communication écrite et orale, complétée par une utilisation judicieuse de pictogrammes, est cruciale quelle que soit la langue maternelle ou l'origine du voyageur.

En conséquence, le Comité estime qu'il est nécessaire d'assouplir les obligations imposées à la SNCB par la législation sur l'emploi des langues dans les communications envers ses clients.

Un avis de la Commission permanente de contrôle linguistique prévoit actuellement une exception : à condition d'utiliser les trois langues nationales, la SNCB peut utiliser d'autres langues si nécessaire pour le transit de voyageurs internationaux (trains internationaux et trains à destination de Brussels Airport). Mais cette exception n'est plus suffisante.

Dès lors, le Comité propose de compléter le texte précité de l'article 36 §1 de la loi du 21 mars 1991 par les phrases suivantes : « *Cependant, en ce qui concerne les relations avec le public, il est permis à la SNCB d'utiliser d'autres langues en supplément de celles imposées par la loi sur l'emploi des langues. Ceci en fonction des voyageurs et de leurs destinations et afin de rencontrer leurs besoins. Compte tenu de la nature de l'activité de transport, les voyageurs constituent en effet une cible hétérogène et ont droit à des informations complètes et claires, à tout moment et à quelque endroit où ils se trouvent.* ». Il appartient à la SNCB de concrétiser au mieux ces principes.

6. Conclusions

L'information est indispensable en situation normale, en cas de perturbations et de travaux. Le Comité apprécie les améliorations réalisées par la SNCB au cours des dernières années et celles qu'elle compte apporter en 2021-2022. Dans le présent Avis, il a formulé quelques recommandations qui s'inscrivent dans ce processus d'amélioration continue. Il souhaite aussi souligner que, même si les technologies actuelles permettent de générer rapidement et automatiquement des messages, il faut veiller à ne pas saturer le client s'il n'est pas directement concerné, et ne pas perdre de vue que trop d'informations tue l'information.

Annexe

Quelques exemples de messages incomplets ou peu pertinents ayant figuré dans la rubrique « Perturbations » du site internet de la SNCB

- 1. Lundi 17/08/2020, 21h28. « Charleroi Sud – Ottignies : dégâts aux voies d’Infrabel »**
« Entre Tilly et Fleurus. Circulation ferroviaire sur une seule voie. Des retards sont possibles. Écoutez les annonces, consultez les tableaux d’affichage ou planifier votre voyage via l’app SNCB ou SNCB.be pour plus d’information. ».
Commentaires :
 - *De quel type de dégâts s’agit-il ?*
 - *Quelle est l’ampleur des retard possibles ?*
 - *Des retards sont toujours possibles, même en l’absence de l’incident signalé.*
 - *Aucun retard constaté, notamment pour les trains S 4591 et S 4574 ayant circulé aux environs de l’heure précitée.*

- 2. Lundi 17/08/2020, 20h59. « Booischot : train en panne »**
« Entre Heist-op-den-Berg et Aarschot. Des retards restent possibles. Les trains IC Anvers-Central – Louvain ne circulent pas. ». (...)
Commentaires :
 - *Des messages antérieurs ont été donnés mais ne sont pas repris ici.*
 - *En outre, les trains L Anvers-Central – Louvain, non mentionnés, étaient supprimés entre Heist-op-den-Berg ou Aarschot et Louvain et accusaient toujours des retards importants entre Anvers et Aarschot.*
 - *Pas d’information sur l’heure probable de levée de l’incident.*

- 3. Lundi 17/08/2020, 22h18. « St-Ghislain – Blaton : obstacle sur les voies »**
« Circulation ferroviaire interrompue. Des retards et suppressions sont possibles. Durée indéterminée de l’interruption. Écoutez les annonces, consultez les tableaux d’affichage ou planifiez votre voyage via l’app SNCB ou SNCB.be pour plus d’information. ».
Commentaire :
 - *Pas d’information sur la nature de l’obstacle. Cette information aurait probablement permis au voyageur d’évaluer la gravité de l’incident.*
 - *Si la circulation ferroviaire est interrompue, les retards ou suppressions de trains sont certains.*

- *Aucune information complémentaire sur SNCB.be. À 22h25, les trains prévus étaient annoncés soit avec retard, soit à l'heure : IC 921 +20, IC 942 +17, L 4671 +13, IC 943 +0 et L 4693 +0. Pas de transport par autobus de remplacement annoncé.*
- *Le lendemain, sur « attestation de retards » figuraient les informations suivantes : 921 arrivé à St-Ghislain + 116 et supprimé entre St-Ghislain et La Louvière ; 942 arrivé à Tournai + 137 ; 4671 supprimé entre St-Ghislain et Tournai ; 943 dévié via Leuze et arrivé à Tournai +27 ; 4693 annulé.*

4. Mardi 18/08/2020, 21h41. « Bruxelles-Nord – Bruxelles-Schuman : dérangement à la signalisation sur le réseau Infrabel »

« Circulation ferroviaire sur une seule voie. Des retards sont possibles. Durée indéterminée du dérangement. Écoutez les annonces, consultez les tableaux d'affichage ou planifier votre voyage via l'app SNCB ou SNCB.be pour plus d'information. ».

Commentaire :

- *Seuls les IC 2120 (+41) et S 6570 (+14) ont enregistré du retard, mais ont parcouru le tronçon Bruxelles-Nord – Bruxelles-Schuman avec retard entre 21h00 et 21h30, soit avant l'heure précitée.*

5. Jeudi 20/08/2020, 22h43. « La Hulpe : train en panne »

« Entre Hoeilaert et Ottignies. Circulation ferroviaire sur une seule voie. Des retards et suppressions sont possibles. Écoutez les annonces, consultez les tableaux d'affichage ou planifier votre voyage via l'app SNCB ou SNCB.be pour plus d'information. ». À 23h11, nouveau message : « Les trains roulent à nouveau normalement ».

Commentaire :

- *Seul le S 6531 a enregistré un retard de 30 min. entre La Hulpe et Ottignies. Aucun train supprimé.*
- *On peut comprendre qu'un tel incident peut entraîner d'importants retards et des suppressions s'il était survenu durant les heures de pointe. Tel que rédigé, le message de 22h43 est en outre troublant et inquiétant pour les voyageurs devant prendre les derniers trains de la journée.*

6. Mardi 25/08/2020, 20h24. « Etterbeek: heurt de personne »

« Entre Bruxelles-Luxembourg et Ottignies. Circulation ferroviaire interrompue. Durée indéterminée de l'interruption. Vous pouvez utiliser les bus et trams de la STIB ».

- Ajouté à 21h24 : « Vous pouvez utiliser un bus de remplacement entre Bruxelles-Luxembourg et Ottignies ».
- Modifié à 21h51 : « La circulation des trains reprend progressivement. Des retards et suppressions restent possibles. Vous pouvez utiliser les bus et trams de la STIB ».

Commentaires :

- *L'incident a eu lieu vers 19h20. Un premier message a été donné avant 20h24, mais n'est pas mentionné ici.*

- *Pas d'information pour les voyageurs à destination de Marloie, Rochefort-Jemelle, Libramont, Marbehan, Arlon et Luxembourg : l'IC 2120 (dernier train pour Libramont/Marbehan/Arlon/Luxembourg) fut annulé et l'IC 2121 (dernier train pour Marloie et Rochefort-Jemelle) n'a pas circulé entre Bruxelles-Midi et Ottignies.*
- *Pas d'information sur les IC qui ont été détournés entre Bruxelles-Nord et Ottignies via Louvain ;*
- *Pas d'information sur les trains S de la ligne 26 qui n'ont pas desservi Bruxelles-Schuman, Bruxelles-Luxembourg, Etterbeek, et qui ont été détournés via Mérode. En outre, cette gare ne semble pas avoir été desservie par ces trains S, alors qu'elle est reliée par métro à Bruxelles-Schuman.*
- *Aucune information sur les horaires et arrêts desservis par le bus de remplacement entre Bruxelles-Luxembourg et Ottignies.*
- *Les bus et trams de la STIB sont sans intérêt pour les voyageurs vers Ottignies et au-delà.*

7. Lundi 01 mars 2021 : Braine L'Alleud - Bruxelles-Midi : Intervention de police.

Message à 13h39 : « Entre Braine-l'Alleud et Bruxelles-Midi : circulation ferroviaire interrompue. La fin du dérangement est estimée entre 15h00 et 18h00. Vous pouvez utiliser un bus de remplacement. Entre Bruxelles-Midi et Charleroi-Sud : nous conseillons de voyager via Mons. Ecoutez les annonces, consultez les tableaux d'affichage ou planifiez votre voyage via l'app SNCB ou sncb.be pour plus d'information. »

Commentaires :

- *Aucune information sur les horaires et les arrêts desservis par les bus de remplacement ;*
- *Aucune information sur les trains supplémentaires (TRNXXXX) entre Braine-l'Alleud et Charleroi-Sud, qui remplacent les IC supprimés ;*
- *Aucune mention du fait que les IC40xx (Charleroi – Aéroport) et S9 (Braine-l'Alleud – Louvain) circulaient normalement et desservaient Etterbeek, Bruxelles-Luxembourg et Bruxelles-Schuman. La possibilité de voyager via Bruxelles-Schuman a toutefois été donnée à 15h06, 4 heures après la survenance de l'incident mais sans mentionner les trains à utiliser.*

L'interruption du trafic a duré presque 6 heures (de 11 à 17h) et les effets rémanents (principalement des suppressions de trains) jusque 20/21h !!! La raison était la découverte d'un corps le long des voies à la hauteur de Forest-Est.
