

*Cinq ans de socio-économique pour mieux confédéraliser ensuite?*

— Carl Devos

Actualité | Economie | Bourse & Argent | Technologie | Canal Z | Lifestyle | 50+ | Culture | Sport | Construire & Rénover

Belgique | International | Sciences | Santé | Environnement | Insolite | Auto | Opinions | Photos | Jeux

Home > Belgique

Transports en commun : un changement dans les relations à bord ?

Stagiaire Le Vif

02/09/2014 à 16:22 - Mis à jour à 16:21

Source: Le Vif

Les plaintes des passagers des transports en commun concernant le comportement des chauffeurs augmentent malgré les efforts des entreprises pour essayer de résoudre ces désagréments. Y a-t-il un changement dans la relation entre les passagers et les conducteurs? Est-ce seulement la faute du personnel ?



© Belga

La semaine dernière, un chauffeur, employé par un sous-traitant de De Lijn, a été licencié après avoir agressé une femme enceinte. "C'est une situation exceptionnelle. La grande majorité de nos chauffeurs sont très professionnels et sympathiques avec les clients. Cet incident est

Les plus lus

- 1 "On sait comment faire pour arrêter Ebola..."
- 2 Quand Milquet rêve d'un univers politique sans Reynders
- 3 L'Etat islamique revendique la décapitation du journaliste Steven Sotloff
- 4 Quand les musulmans se moquent des combattants de l'État islamique (vidéo)
- 5 Jeudi on pourra voir si la Suédoise est viable (Peeters)

DESIGN

avec **ALTEREGO**LES CANAPÉS DESIGN, CHER?
PAS CHEZ ALTEREGO !**► ACHETER EN LIGNE**

Newsletter

Ne manquez plus l'actualité importante du jour. Abonnez-vous à ces newsletters.

S'inscrire

Suivez LeVif

**PARSHIP.be**

DATING

inhabituel", a déclaré Dominique Renders, porte-parole de De Lijn Brabant flamand, à RTL.

Le dernier rapport de plaintes de De Lijn montre que ce genre d'événements ne sont pas si rares. Les réclamations des passagers concernant la conduite des chauffeurs ont augmenté 23% entre 2012 et 2013. Elles sont passées de 1300 à 1700. Une situation similaire s'observe au sein du groupe TEC. Dans son rapport 2012, le médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Marc Bertrand, signale qu'il y a eu une hausse des réclamations ayant comme objet des "mauvais comportements" de la part des conducteurs. Dans le cas de la Stib, il y a eu une diminution en 2013 par rapport à l'année précédente, cependant la maltraitance ou la façon dangereuse de conduire restent majoritaires dans les plaintes liées aux agents.

Marc Bertrand se demande si cette réalité correspond à une "augmentation des incivilités dans notre société , à une montée du sentiment d'insécurité, du décalage, voire du manque de confiance réciproque des chauffeurs et des usagers". Les entreprises font des efforts pour remédier à cette situation avec des campagnes de conscientisation de son personnel, ainsi que des sanctions en cas de récidive. Le médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles confirme que les sociétés de transport acceptent d'enquêter et, en général, elles présentent leurs excuses. De leur côté, De Lijn et la Stib signalent l'importance qu'ont les réseaux sociaux pour améliorer la relation avec les utilisateurs. Selon Françoise Ledune, porte-parole de la Stib, cette voie de communication a permis de trouver des solutions de manière plus rapide. Dans le cas de la société flamande, l'utilisation des réseaux sociaux a permis de confirmer l'agression du chauffeur qui finalement a été licencié.

Les représentants des entreprises ainsi que les médiateurs incitent à dénoncer ces types de cas au sein des services clients des compagnies. Marc Bertrand reconnaît que malgré les efforts, ce n'est pas un problème facile à résoudre. Les moyens "sont limités dans la mesure où l'on ne peut réglementer l'attitude ni de la population ni des agents publics", conclut-il.

News LeVif dans votre flux Facebook



Vous et 85 392 autres personnes aimez ça. 85 392 personnes aiment ça.

En savoir plus sur:

[TRANSPORT EN COMMUN](#) [INCIVILITÉ](#) [STIB](#) [DE LIJN](#) [TEC](#)

Réagir



réactions(4)



Seat Ibiza + Pack Fresh
Découvrez dès maintenant la Seat Ibiza Référence avec Pack Fresh gratuit pour 8.995 eur*



Look tendance sur mesure
Découvrez la nouvelle Toyota AYGO avec son look tendance unique pour encore plus de fun !



Jouez à Win for Life
Gagnez jusqu'à 2.000 € par mois à vie.
Jouez à Win for Life sur e-lotto.be !

à Twitter

Suivre @LeVif

et aussi:



FORMATION



UN MOIS DE COURS D'ANGLAIS GRATUIT!

J'en profite ▶

avec gymglish

Rencontres sérieuses pour célibataires exigeants.

En images



Les 30 plus belles photos de nature réalisées par des scientifiques

Opinions

[Toutes les opinions »](#)



Désormais, la guerre est ouverte et le MR espère profiter de la Suédoise pour démontrer définitivement que le CDH est scotché au PS

— Olivier Mouton



On ne peut nier l'autre Communauté surtout lorsque trois partis flamands s'unissent pour prôner une politique de centre-droit.

— Renaud Duquesne



Comment le CD&V, l'Open VLD et le MR suivent soigneusement la stratégie de la N-VA

— Jan De Meulemeester