



**Communiqué de presse de l'Union  
Luxembourgeoise des  
Consommateurs**



**(Lëtzebuenger Konsumenteschutz)**

**L'ULC réclame une information des passagers inclusive  
pour les bus et les trains**

Aux arrêts de bus et sur les quais de gare, les horaires classiques se font de plus en plus rares. Là où ils étaient affichés dans le passé, on trouve de plus en plus souvent des affichages numériques ou un simple code QR. En scannant ce dernier à l'aide d'un smartphone, on obtient certes des informations complètes, y compris les départs en temps réel, mais ceux qui ne possèdent pas de smartphone ou qui ne savent pas s'en servir se retrouvent dans l'impasse. Une situation inacceptable aux yeux de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). En matière d'information des passagers, l'ULC réclame donc une solution qui ne désavantage personne.

« La numérisation des horaires présente certainement quelques avantages intéressants pour de nombreux utilisateurs, notamment en termes d'actualité et de quantité d'informations. Toutefois, nous estimons qu'il est important de ne pas ignorer les inconvénients. L'ULC demande donc une approche inclusive pour tous les usagers. Une combinaison judicieuse d'horaires numériques et classiques pourrait contribuer à réunir les avantages des deux mondes sans laisser de nombreuses personnes sur le carreau », explique Nico Hoffmann, président de l'ULC.

Les solutions numériques telles que l'information des passagers basée sur le QR excluent les personnes qui ne disposent pas de la technologie nécessaire ou qui ne peuvent pas l'utiliser. C'est le cas de nombreux seniors, mais aussi de personnes socialement défavorisées qui n'ont pas les moyens d'acheter un smartphone ou des données mobiles.

Mais les passagers qui possèdent un smartphone peuvent également rencontrer des problèmes. En effet, en cas de panne technique ou de batterie vide, l'information souhaitée n'est pas non plus disponible. De plus, pour certains utilisateurs, la multitude de fonctions et d'informations peut être déroutante ou trop exigeante. En revanche, un horaire imprimé est conçu de manière simple et claire et est en principe facile à comprendre pour tout le monde.

« Les panneaux d'affichage numériques qui informent sur les prochains départs de bus et de trains sont certes un gadget sympathique, mais ils ne sont pas suffisants pour de nombreux utilisateurs. Il y a également un potentiel d'amélioration en ce qui concerne les changements d'itinéraires ou les bus de remplacement.

Même les informations disponibles sur les plateformes de mobilité officielles sont souvent incomplètes ou erronées. Un affichage classique à l'arrêt de bus ou sur le quai de la gare serait ici bien plus utile », explique Nico Hoffmann.

Communiqué par l'ULC le 11 septembre 2024

Contact pour la presse : Marc Bourkel, Chargé de communication, tél. +352 49 60 22-504, mb@ulc.lu ou Myriam Riehl, Secrétariat ULC, tél. +352 49 60 22-202, mr@ulc.lu