

# ENQUETES ET REPORTAGES

magazine.union@sonapresse.com

## Setrag : ce que devraient savoir les voyageurs en transit

**SOUVENT,** lorsqu'un train voyageurs est annulé, et malgré leur courroux, tous les passagers regagnent leurs domiciles. Mais qu'en est-il des non-résidents de Libreville, ou des dépouilles mortuaires ? Une immersion au cœur de la Société d'exploitation du transgabonais (Setrag) nous a permis d'en savoir plus.

MIKOLO MIKOLO  
Libreville/Gabon

**A**LORS que nous sommes curieux de connaître le sort réservé, entre autres, aux clients du train voyageur n°433 du jeudi 13 février 2020, notre attention est attirée par des échanges verbaux entre les voyageurs et quelques agents de la Société d'exploitation du transgabonais (Setrag). Ces derniers font irruption dans la petite, mais coquette salle climatisée réservée à l'accueil des dépouilles mortuaires avant le voyage, pour annoncer l'annulation du train. Il est exactement 19 h 35, et le train était censé quitter la gare Owendo-Virié à 17 h 30! " Mesdames et messieurs, pour des raisons d'ordre technique, nous avons le regret de vous annoncer que le train prévu ce jour ne partira plus que demain à 9 h 00. En ce qui concerne les corps, nous avons appelé Casep Ga pour les reprendre ce soir et les ramener ici demain matin. Tout est pris en charge par Setrag... Toutes nos excuses ", tente de s'amender un responsable de l'entreprise ferroviaire. C'est la désolation et l'amertume, surtout pour les personnes accompagnant les corps. Le cas de Félicité et Pauline, deux sœurs qui se rendent à Koula-Moutou avec la dépouille de leur mère. Comme sonnés, de nombreux passagers prennent leurs bagages en main

pour regagner leurs domiciles. À l'entrée des passagers " classe 2 ", quelques personnes (femmes notamment), assises aux escaliers, semblent ruminer leur mécontentement. Mais qu'en est-il maintenant pour les personnes en transit, qui n'ont pas un gîte à Libreville ? Ne pouvant donner une réponse satisfaisante aux plaignants, les agents de la Setrag s'éclipsent. Les protestations des uns et des autres ne changent rien à la triste réalité. Et la colère des passagers va s'accroître le lendemain, puisque le train ne sera disponible qu'en milieu d'après-midi... Après le désarroi, c'est un ouf de soulagement pour tous les

voyageurs. Pour ceux en transit, nous avons voulu connaître auprès des autorités compétentes de la Setrag le sort qui leur est réservé. La directrice de la communication, Patricia Amvene, nous a expliqué ce que les passagers devraient savoir à cet effet : " Je ne pense pas que Setrag soit fermée à accompagner un client en détresse. Les conseillers clientèle



La gare d'Owendo-Virié : les voyageurs en transit peuvent se faire prendre en charge par Setrag en cas d'annulation d'un train. Mais il y a une condition...

ou bien les chefs de gares sont à leur disposition. Il est donc indispensable que les particularités se manifestent auprès de ces responsables. Cependant, il faut faire remarquer qu'à l'achat du billet, il n'est malheureusement pas indiqué le lieu de résidence du client (...) Setrag peut intervenir, comme elle le fait déjà systématiquement et gratuitement, lorsque le client à bord

a un malaise. Mais à condition que le passager se rapproche de nous à temps pour soumettre la difficulté, afin qu'on l'analyse pour trouver une solution idoine. Il faut également préciser que Setrag n'assume ses engagements que si le client présente son billet d'avion, de bateau ou du car prouvant qu'il vient de l'intérieur du pays. "

### Le transport des corps se fait tous les jours, en fonction de la demande



Photo : Mikolo Mikolo

" LA nouvelle procédure qui consiste à faire voyager maintenant les corps absolument chaque jeudi n'est pas élégante. Autant reprendre l'ancienne formule qui consistait à acheminer les corps et leurs parents tous les jours de la semaine à l'intérieur d'un fourgon...", se plaint J.F.O, un habitué du train. Une lamentation injustifiée, selon un responsable

de la gare Owendo-Virié : " Le transport des corps se fait tous les jours de la semaine, en fonction de la demande. Nombreux sont des parents des morts qui préfèrent la journée de jeudi, du fait qu'ils arrivent à destination le vendredi pour inhumer le corps samedi... ". Le volet responsabilité sociétale de la Setrag, à écouter la directrice de la communication de cette entreprise ferroviaire, Patricia Amvene, apporte des améliorations évidentes. " En plus d'une maison mortuaire construite dans les années 2013-2014 pour que les parents et amis des disparus viennent leur rendre un dernier hommage avant l'acheminement, un wagon très confortable a été réaménagé sur tous les trains en créant plusieurs racks qui permettent de transporter plus de corps. Les parents, au lieu de voyager dans le wagon mortuaire, le font dorénavant à bord du train avec une baisse de tarif. Mieux, la chapelle ardente, inexistante auparavant, y est aujourd'hui ", affirme notre interlocutrice. Qui se montre compatissante aux désagréments que provoquent chez les voyageurs les reports des trains. " Lorsqu'il y a un préjudice causé aux clients, nous sommes les premiers à être confus...", regrette la directrice de la communication de la Setrag.