

Reconnaissance faciale dans les trains : Les usagers préfèrent un meilleur service et plus de TER



La mobilité est le premier budget de la région et chaque jour, des milliers d'usagers empruntent trains et cars gérés et financés par la région. Les associations d'usagers attendent beaucoup du nouvel exécutif pour faciliter leur mobilité du quotidien.

La première annonce du nouvel exécutif régional en la matière est très symbolique. La reconnaissance faciale en gare est-elle une priorité pour les usagers ? A en croire la dernière enquête à bord des trains menée par la SNCF dans le cadre de la certification NF service :

9 usagers interrogés sur 10 se sentent en sécurité en gare et dans les trains

Les problématiques d'insécurité, sans nier qu'elles existent, arrivent loin derrière celles concernant la qualité de service.

Les caméras sauront-elles réduire les retards, les suppressions inopinées ou les trains bondés ?

Les caméras sauront-elles réparer les incidents techniques, le vieillissement de l'infrastructure ?

N'y a-t-il pas d'autres priorités pour améliorer la mobilité au quotidien et pour fiabiliser les temps de parcours et faire revenir les usagers vers le train plutôt que vers leur voiture ?

L'innovation technologique et l'intelligence artificielle doivent être au service de la mobilité, notamment dans la maintenance prédictive pour anticiper les pannes.

La région a raison sur un point : les nouvelles technologies apportent un plus indéniable à la résolution de problèmes. Sachons les utiliser à bon escient pour les vrais problèmes. De plus, la reconnaissance faciale servira-t-elle à quelque chose, sachant que pour reconnaitre quelqu'un, encore faut-il avoir une photo de la personne à reconnaitre!

Mais aujourd'hui, les usagers ont peur non pas de l'insécurité présumée mais de rester sur le quai faute de train, d'arriver en retard faute de matériel suffisant, ou parfois de devoir trouver une solution alternative quand le dernier train est annulé ou d'un arrêt raté pour un malvoyant faute d'annonce en train fonctionnelle.

La région devrait mieux écouter les usagers.