



Rencontre ACTP-Stratec

L'information aux voyageurs

juillet 2008

► L'INDICATEUR

La SNCB doit assurer le **maintien des versions « papier »** de l'indicateur national et des brochures régionales.

La consultation du nouvel indicateur est peu aisée. D'une manière générale, l'ACTP prône le retour à l'**ancien système** :

- **alternance de caractères gras et maigres** ;
- mention des **correspondances** ;
- mention des **horaires en amont et en aval du parcours** (actuellement, on est souvent amené à consulter plusieurs tableaux pour connaître l'heure d'arrivée à une destination finale. De plus, on est contraint de repérer le train concerné grâce à son numéro pour passer d'un tableau à l'autre) ;
- mention des **facilités dans les gares** ;
- mention des **premières grandes gares après la frontière** ;
- suppression de la partie reprenant les relations IC-IR.

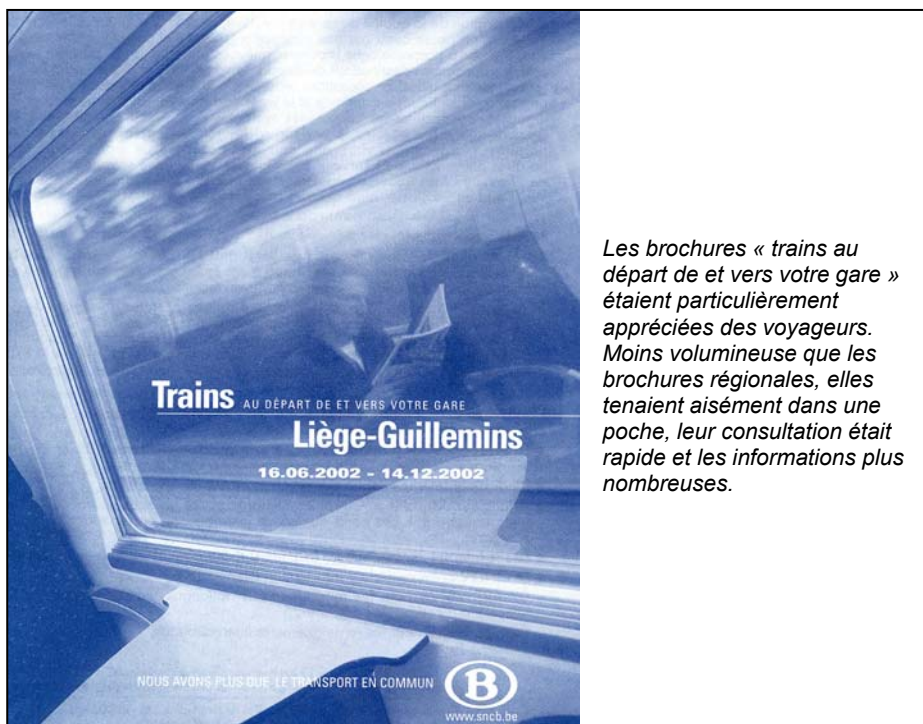
tab	km	L 988	IC G 1818	IC A 518	IRi 3617	ICT 6688	L 988	L 988	ICA 518
					Herkomst - Origine	De Panne 17.59			
0	Zeebrugge-Strand				Zeebrugge-Strand			18.34	
0	Zeebrugge-Dorp	18 36			Zeebrugge-Dorp		18.33		
2	Zwankendamme	18 40			Zwankendamme		18.37	18.38	
3	Lissewege	18 42			Lissewege		18.39	18.40	
12	Brugge-Sint-Pieters	18 49			Brugge-Sint-Pieters		18.46	18.47	
15	Brugge	18 52			Brugge	○	18.49	18.50	
0	Knokke				Knokke		18.35		
2	Duinbergen				Duinbergen		18.38		
3	Heist				Heist		18.41		
19	Brugge-Sint-Pieters				Brugge-Sint-Pieters				
22	Brugge				Brugge	○	18.54		
0	Blankenberge				Blankenberge				
12	Brugge-Sint-Pieters				Brugge-Sint-Pieters	○			
15	Brugge				Brugge	○			
0	Oostende		18 42	18 47	Oostende				18.43
23	Brugge		18 55	19 00	Brugge	○			18.56
23	Brugge		18 57	19 02	Brugge				18.58
29	Oostkamp				Oostkamp				
34	Beernem				Beernem				
39	Maria-Aalter				Maria-Aalter				
44	Aalter		19 09		Aalter				
47	Bellem				Bellem				
50	Hansbeke				Hansbeke				
53	Landegem				Landegem				
59	Drongen				Drongen				
63	Gent-Sint-Pieters		19 22	19 25	Gent-Sint-Pieters	○			19.21
59	Antwerpen-Centraal		20 20		Antwerpen-Centraal	○			
63	Gent-Sint-Pieters			19 27	Gent-Sint-Pieters	○	19.15		19.24
	Brussel-Bruxelles			19 54	Brussel-Bruxelles	○	19.46		19.55
	Zuid/Midi			20 00	Zuid / Bru.-Midi	○	19.48		19.57
	Centr.			20 04	Bru.-Zuid / Bru.-Midi	○	19.51		20.00
	Noord/Nord				Bru.-Centraal / Central	○	19.55		20.04
36c	Brussel-Nationaal-Luchth.			20 24	Brussel-Nat.-Luchthaven	○	20.08		20.25
36	Leuven			20 25	Leuven	○	20.33		
35	Hasselt			21 29	Hasselt	○	21.10		
36	Liège-Guillemins			21 02	Liège-Guillemins	○			
					Bestem. - Dest.				Eupen 21.47

A gauche : l'ancien indicateur national. On remarque l'alternance de caractères maigres et gras permettant de distinguer les IC des autres trains. Les correspondances (ici vers Antwerpen-Centraal) sont renseignées de même que l'horaire en aval du parcours (voir ICA).

A droite : le nouvel indicateur national. L'alternance de caractères a disparu, les correspondances ne sont plus renseignées de même que les horaires en amont et en aval du parcours (seule la destination finale est reprise).

D'autres améliorations peuvent être envisagées :

- **tableau unique pour la semaine et le week-end** (avec, par exemple, alternance de caractères gras et maigres pour distinguer les trains circulant tous les jours des exceptions) ;
- publication d'une **brochure reprenant l'ensemble de l'offre internationale** (actuellement, les trains internationaux sont rangés par numéro dans l'indicateur et les offres Thalys, Eurostar, ... font l'objet de brochures séparées) ;
- réédition des **brochures de poche « train au départ de et vers votre gare »** ;
- une **mise en page plus condensée** et l'**utilisation d'un papier plus fin** permettraient d'alléger l'indicateur (actuellement 800gr !) et d'éviter le gaspillage.
- l'indicateur national est actuellement vendu 10 euros. Il pourrait être **financé par la publicité et distribué gratuitement** aux voyageurs.



Les brochures « trains au départ de et vers votre gare » étaient particulièrement appréciées des voyageurs. Moins volumineuse que les brochures régionales, elles tenaient aisément dans une poche, leur consultation était rapide et les informations plus nombreuses.

		IR: 2940	L 2991	IR: 2941	L 2992	IR: 2942	IR: 2943
Aarschot - Lier 16							
Herkomst - Origine							
Liège-Guillemins		18.20		19.20		20.20	21.20
Hasselt		19.22		20.22		21.22	22.22
Lüttich			20.14		21.14		
Aarschot		19.52	20.29	20.52	21.29	21.52	22.52
Begrensdijk			20.34		21.34		
Bolschoot			20.37		21.37		
Heist-Op-Den-Berg		20.02	20.43	21.02	21.43	22.02	23.02
Melkoven			20.46		21.46		
Belstar			20.49		21.49		
Lier	O	20.11	20.55	21.11	21.55	22.11	23.11
Lier		20.12	20.57	21.12	21.57	22.12	23.12
Bolschoot	O		21.03		22.03		
Mortel	O		21.07		22.07		
Antwerpen-Berchem	O	20.22	21.10	21.22	22.10	22.22	23.22
Antwerpen-Centraal	O	20.25	21.15	21.25	22.15	22.25	23.25
Bestem - Dest.							

L'utilisation du papier laisse à désirer dans l'indicateur national. Elle est de l'ordre de 60%. De nombreuses pages comme celle présentée ci-contre ne présentent que quelques lignes d'informations. Ce gaspillage de papier accroît considérablement le volume de l'indicateur déjà peu commode à transporter en raison de son poids.

► INFORMATION EN GARE ET SUR LES QUAIS

De nombreuses informations élémentaires sont données au moyen de **pictogrammes**. Ils sont souvent **trop petits et de couleurs peu contrastées**. Les nouveaux pictogrammes sur fond jaune devraient être généralisés.



La sonorisation est indispensable tant pour les informations générales (départs, arrivées) que pour les messages ponctuels (retards, changements de voie, ...). Elle est particulièrement importante dans les gares et points d'arrêt sans personnel. Les **annonces vocales** doivent être **intelligibles et utilisées de manière effective, à temps et répétées en cas de retard**.

Dans les gares offrant une connexion avec le bus ou le tram, les voyageurs doivent disposer d'une **information TEC, De Lijn ou Stib** dans le couloir sous voies, la salle des guichets et à la sortie du bâtiment SNCB.

Linie	Ziel	Abfahrt	Steig
Hauptbahnhof Aachen			
Montag, der 08.10.2007 11:18 Uhr			
3 B	Hbf. - Schanz -Uniklinik	in 3 min	2
3 B	Hbf. - Schanz -Uniklinik	in 3 min	2
3 A	Ponttor -Uniklinik	in 4 min	1
SB63	Simmerath	11:24	1
46	Verlautenheide Waldstraße	11:24	1
13 A	Ponttor	in 6 min	2
13 B	Hbf. - Schanz -Ponttor	in 9 min	1
11	Walheim Hasbach	in 10 min	2
11	Mariadorf Dreieck	in 11 min	1
3 B	Hbf. - Schanz -Uniklinik	in 14 min	2
13 A	Ponttor	in 16 min	2
46	Rachen Waldfriedhof	in 17 min	1
3 A	Ponttor -Uniklinik	11:36	1
13 A	Ponttor	in 19 min	1
14	Rachen Bushof	11:40	2
21	Palenberg Bahnhof	in 23 min	2
13 B	Hbf. - Schanz -Ponttor	in 24 min	2



A gauche : tableau des prochains départs de bus en gare d'Aachen.

Ci-dessus : vidéos reprenant les prochains départ TEC dans le couloir sous voies de la gare de Charleroi-Sud.



Les informations TEC, De Lijn ou Stib ne sont pas réservées aux grandes gares. Les gares de moindre importance (ici Eupen) offrant une connexion train-bus (ou train-tram) doivent proposer ce genre d'info.
A gauche : plan de la gare TEC.
A droite : les horaires.

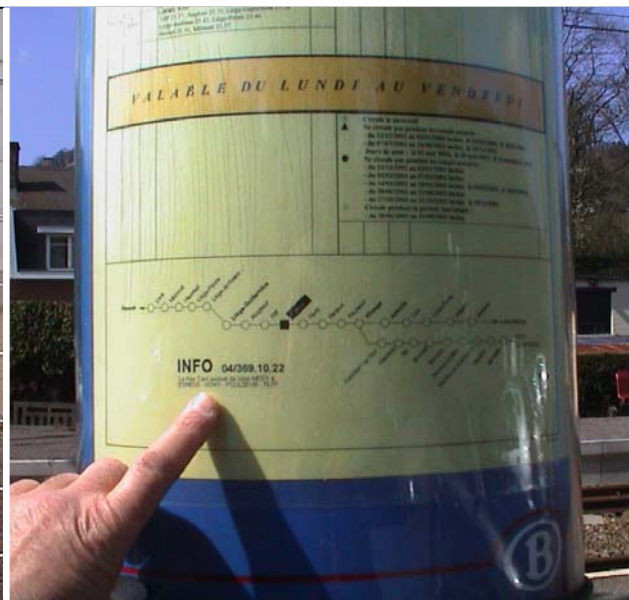
Les **panneaux de dénomination** des gares et points d'arrêt placés sur les quais doivent être **lumineux, disposés en quinconce et obliquement par rapport à la voie** (pour être visibles depuis le train).



*A gauche, l'exemple à ne pas suivre : les panneaux ne sont pas disposés en oblique par rapport à la voie et sont tous dans le même alignement.
Ci-dessus, un modèle du genre qui devrait être généralisé : disposition en oblique et en quinconce et éclairage.*

Sur les quais de tous les points d'arrêt, des **interphones** doivent être mis à disposition des voyageurs pour obtenir des informations sur un itinéraire, un retard, Ils doivent être **repérables et entretenus**.

Les **tambours horaires** disposés sur les quais doivent être **étanches et pourvus d'un éclairage intérieur**. Leur **lisibilité** doit être **améliorée** (taille des caractères).



*A gauche : placés devant une clôture, les tambours horaires sont illisibles au verso. Même s'il fonctionne, l'interphone est délabré et aucun renseignement n'est fourni au public quant à son utilisation.
A droite : la lisibilité des tambours horaires laisse à désirer : les caractères sont trop petits.*

Les **afficheurs de quais** peuvent être **améliorés** : mention des arrêts **intermédiaires** et signalétique des **secteurs de quais**.



Afficheur de quai en gare de Bâle. On remarquera la mention des arrêts intermédiaires et la localisation des différentes voitures : jaune pour la 1^{ère} classe, vert pour le seconde et rouge pour le restaurant. A noter que le quai est divisé en quatre secteurs.

A l'arrivée, le voyageur doit disposer d'un itinéraire bien visible pour se rendre vers un autre quai, vers chaque sortie, vers les transports publics en correspondance, vers le parking vélos et voitures et vers les taxis.

L'information en gare et sur les quais doit être lisible et disposée correctement.



A gauche : en cas de forte luminosité, de nombreux afficheurs de départ sont illisibles.
A droite : en gare, les affiches jaunes sont souvent mal disposées (ici, derrière les sièges et trop hauts).

Dans les gares ou points d'arrêt situés sur un **itinéraire touristique**, des **informations (activités, plan de la région, ...)** devraient être à disposition des voyageurs. En Allemagne et au Luxembourg, des panneaux d'information touristique se trouvent sur les quais mêmes et leur format et contenu sont standardisés.



A Heimbach et dans les localités touristiques de l'Eifel, on trouve une carte de la Région sur le quai de la gare.

Les **panneaux mentionnant l'affectation des quais** doivent être systématiquement présents **dans tous les points d'arrêts**, sur le quai et dès son abord.



Point d'arrêt de Natoye : aucun panneau ne renseigne l'affectation des quais depuis la voirie. Il faut donc monter jusqu'au quai au risque de devoir redescendre si on s'est trompé.

► **INFORMATION DANS LES TRAINS**

Une **annonce sonore et visuelle** est nécessaire dans le train à **l'approche de chaque gare**. Pour les arrêts intermédiaires, l'annonce se fait trop rarement, d'où un risque de dépassement pour le voyageur.



La solution idéale en matière d'annonce visuelle à bord des trains (ici, à bord du Flirt de Stadler en Allemagne) : les heures d'arrivée à tous les arrêts intermédiaires sont actualisées en temps réel.

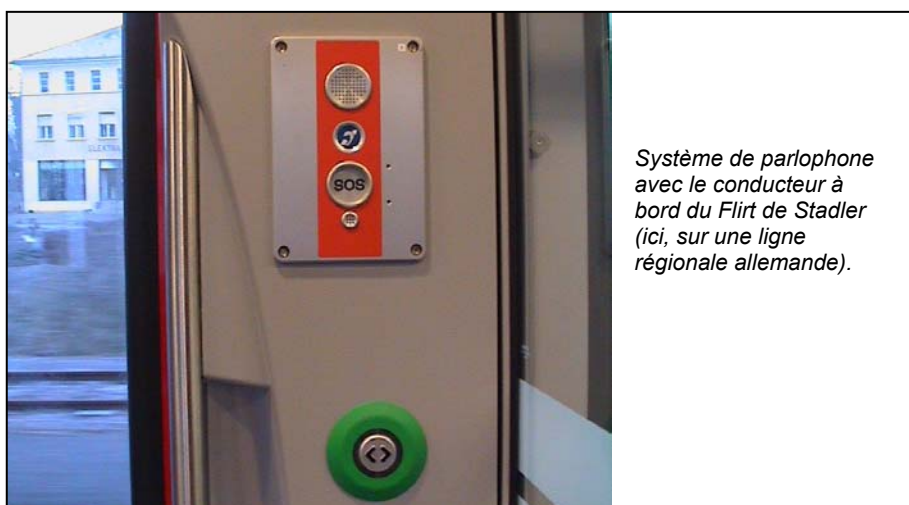
Idéalement, les **correspondances train à train** doivent être **annoncées à bord** (destination, quai, heure de départ, ...). Actuellement, c'est une pratique quasi inexistante à la SNCB.

Les nouveaux engins de traction doivent être pourvus d'**afficheurs frontaux** et chaque voiture d'un **afficheur latéral** mentionnant au minimum la destination.



Afficheur latéral sur l'ICN pendulaire suisse. Idéalement situé sur la porte, l'afficheur reste visible même quand cette dernière est ouverte.

Dans les nouvelles voitures, on veillera à installer un **système d'appel de parlophone avec l'accompagnateur**.



Système de parlophone avec le conducteur à bord du Flirt de Stadler (ici, sur une ligne régionale allemande).

► **INFORMATION EN CAS DE RETARDS ET PERTURBATIONS**

En cas d'irrégularité, il est indispensable de donner aux voyageurs des **explications sur les causes du problème**.

Dans toutes les gares et points d'arrêt, les voyageurs doivent **être informés des retards de plus de 5 minutes** dès qu'ils sont connus.

En cas de perturbations importantes, il convient d'**informer les voyageurs des alternatives possibles** (autres trains, bus, ...).

Les **retards importants et les irrégularités** doivent figurer, dès qu'ils sont connus, sur le **télétexte** de la RTBF et sur le **site internet** de la SNCB. Idéalement, les abonnés seront prévenus des perturbations par **SMS**.

► SITE INTERNET

La SNCB dispose d'**informations en temps réel** sur la situation du réseau. Ces données devraient figurer sur son site internet (voir CFF).

Le site www.b-rail.be devrait proposer **une table des matières, un plan du site, un moteur de recherche et un lien visible vers le site d'Infrabel** sur lequel sont publiées les statistiques de ponctualité.

La carte permettant de visualiser un itinéraire prédéfini ne permet pas une navigation aisée.

 Départ Zürich HB Arrivée					
Départ	Catégorie de train	Train	A	Attendu	Situation actuelle
13:28	S	18953	Uster	13:28	
13:28	S	18352	Dietikon	13:28	
13:30	S	18653	Uetikon	13:30	
13:32	S	18652	Baden	13:32	
13:32	S	20453	Horgen Oberdorf	13:32	
13:32	IC	724	Genève-Aéroport	13:32	
13:33	S	18353	Wetzikon	13:33	
13:34	S	18952	Zug	13:34	
13:34	IR	574	Basel SBB	13:34	
13:35	IR	2341	Luzern	13:35	
13:36	IR	1074	Basel SBB	13:36	

En Suisse, les internautes disposent d'informations en temps réel sur les heures de départ et d'arrivée dans toutes les gares.

ADDENDUM

► INFORMATION

Les dénominations IC, IR, L et P ne sont pas assez précises :

- Certains IC sont plus performants que d'autres ; la distinction devrait apparaître clairement sur les indicateurs d'itinéraires (et au premier coup d'œil sur les affiches jaunes, l'indicateur,...)



L'un de ces IC est un IC+. Lequel ? Pour la réponse, il faut consulter les affiches jaunes ou les vidéos.

- Certains trains P sont des L. Mais ils peuvent aussi bien être des IR ou des IC. Il y a même des parcours labellisés P qui sont des IC+ (Mons-Bruxelles).
- Certains IR sont en réalité des L (IRm 4017).
- Certains IC sont des IR (les ICD du week-end).

Il faut plus de rigueur et de précision pour garantir une suggestivité équivalente à celle des anciennes dénominations (express, direct, semi direct, omnibus, ...).

Les gares régionales peuvent ne pas être visibles, surtout lorsqu'il n'y a plus de bâtiment ou si elles ne se situent pas au niveau de la voirie (en talus ou déblai). La présence d'une gare doit être signalée par le B sur une hampe . Il est malheureusement souvent absent ou mal placé.

L'itinéraire vers la gare , à partir des principaux axes routiers de la localité (et des localités voisines desservies par cette gare) doit être signalé .

► SITE INTERNET

La clientèle devrait pouvoir accéder à certains documents , tels le règlement général pour les voyageurs, les fiches produits, ...

On doit signaler le caractère anti-commercial et/ou tracassier de certaines dispositions telle par exemple le refus de vente du titre Euregio dans toutes les gares du réseau et même sur certains tronçons de lignes des provinces de Liège et Limbourg (15, 21, 36, 43, 125) alors que ces provinces font partie de l' « Euregio ». La SNCB ne fait pratiquement aucune publicité pour le titre Euregio. Elle n'en fait que brièvement mention en dernière page de la brochure consacrée aux voyages vers la France, l'Allemagne, ... où elle cite quelques pass internationaux. La clientèle ne recourt donc guère à ce titre, pourtant intéressant.

Le module de recherche de prix n'est pas très coopérant : il ne connaît pas les gares de Liège Guillemins ni Bruxelles Nord. Il faut entrer Liège-guillemins et Bruxelles-Nord pour obtenir une réponse !