

Evaluation du site infotec.be

juillet 2010

SOMMAIRE

Recherche d'itinéraires	2-6
Recherche d'horaires	7
L'information réseau	8
L'accessibilité	9-10
Divers	11



En 2004, année de sa création, infotec.be a reçu un e-gov award (récompense octroyée aux meilleurs projets ICT réalisés dans les services publics en matière de simplification administrative, d'aide au citoyen, d'aide aux entreprises, ...). Pour rappel, infotec.be était à l'époque le premier site belge permettant la recherche d'itinéraires « porte à porte » incluant tous les transports en commun du pays (SNCB, Stib, De Lijn et TEC) ainsi que la marche à pied.

Depuis lors, et malgré les améliorations apportées par la version 2.0, le retard d'infotec par rapport aux autres sites de transporteurs tant belges qu'étrangers ne cesse de s'accroître en matière d'accessibilité, de cartographie, d'information, de recherche d'horaires et d'itinéraires. Cette situation est d'autant plus problématique que, dans leur communication, les TEC renvoient presque systématiquement la clientèle vers infotec pour obtenir diverses informations.

Le présent dossier met l'accent sur les besoins et les attentes des clients et sur les améliorations souhaitées pour infotec. Il a pour but d'attirer l'attention des parties prenantes sur les aspects à prendre en compte et d'aider à une prise de décision bien fondée.

Nous espérons que quelques-unes des remarques qui suivent seront prises en compte pour la rédaction du futur contrat de gestion 2011-2015 liant les 5 TEC régionaux, la SRWT et le gouvernement wallon.

Recherche d'itinéraires

Depuis 2005, la recherche d'itinéraires a connu plusieurs améliorations. Des explications ont été mises à la disposition des internautes via des petits points d'interrogation sur fond bleu. Les fenêtres « pop-ups » qui posaient de multiples problèmes ont été supprimées. L'utilisation du code postal n'est plus indispensable et la recherche par lieux publics est désormais possible. Il semble également que le temps de réponse du module ait été sensiblement

amélioré (pour réduire le temps d'attente, l'écran de résultat n'affiche toutefois plus qu'une seule réponse au lieu de trois auparavant. L'accès aux autres alternatives reste malgré tout possible grâce aux options « plus tôt » et « plus tard »). Enfin, la page de recherche d'itinéraires a été adaptée aux écrans disposant d'une résolution 1024x728. Malgré ces améliorations, le module de calcul d'itinéraires comporte encore de nombreuses lacunes et incohérences.

1. Absence de complètement automatique



The screenshot shows a search bar with the text "rue de l'ange nam" and a "Recherche Google Maps" button. Below the search bar, a dropdown menu lists four suggestions: "Rue de l'Ange, Namur, Région Wallonne, Belgique", "Rue de l'Ange, Gembloux, Namur, Région Wallonne, Belgique", "Namaste à proximité de Rue de l'Ange, Perpignan", and "Namaste à proximité de Rue de l'Ange, Colmar". To the right, a map snippet is visible with a "Trafic" overlay.

A la différence d'infotec, certains modules de recherche d'adresses ou d'itinéraires disposent du complètement automatique (ici : Google Maps). Il s'agit d'une fonctionnalité informatique permettant à l'utilisateur de limiter la quantité d'informations qu'il saisit avec son clavier, en se voyant proposer un complément qui pourrait convenir à la chaîne de caractères qu'il a commencé à taper. Le complètement permet d'accélérer la saisie sur un ordinateur, ce qui rend l'interaction moins pénible. Il permet également de limiter les erreurs de saisie en entrant sans intervention humaine les caractères qu'il reste à taper. Cette dernière qualité se vérifie essentiellement sur les mots longs, pour lesquels il suffit de taper les premières lettres.

Ci-dessous, infotec ne propose aucun résultat car une lettre a été modifiée dans l'adresse (« Reines » au lieu de « Rains »). Le complètement automatique permettrait d'éviter ce genre d'erreur de saisie.



The screenshot shows the infotec interface with two main sections. The top section, labeled "1 Votre Départ", has a search bar with "rue fosse aux reines" and a dropdown menu with "Commune, code postal" set to "liège". To the right, a red "Attention" box states: "Infotec ne trouve pas de résultat avec les données que vous avez fournies. Modifiez ces données dans la partie gauche de cet écran puis lancez une nouvelle recherche." The bottom section, labeled "2 Votre Arrivée", has a search bar with "rue fosse aux rains" and a dropdown menu with "Commune, code postal" set to "liège". To the right, a green "Validé" box states: "Vous avez sélectionné un lieu d'arrivée. Si le lieu de départ est défini, affichez l'itinéraire en appuyant sur le bouton « Rechercher » ci-dessous." Below this, a "Nos suggestions" dropdown shows "LIEGE - RUE FOSSE-AUX-RAINES".

2. Rues et lieux publics manquants

<p>1 Votre Départ</p>	<p>Rue et N°, Lieu Public, Arrêt</p> <input type="text" value="rue de fer"/> ? Commune, code postal ✎ <input type="text" value="namur"/> ?	<p>! Attention x</p> <p>Infotec a trouvé trop de possibilités pour votre lieu de départ. Précisez votre demande dans la partie gauche de cet écran puis lancez une nouvelle recherche.</p>
<p>2 Votre Arrivée</p>	<p>Rue et N°, Lieu Public, Arrêt</p> <input type="text" value="médiacité"/> ? Commune, code postal ✎ <input type="text" value="liège"/> ?	<p>! Attention x</p> <p>Infotec ne trouve pas de résultat avec les données que vous avez fournies. Modifiez ces données dans la partie gauche de cet écran puis lancez une nouvelle recherche.</p>

Certaines rues et lieux publics de premier plan sont absents de la banque de données d'infotec (ici, à titre d'exemples, la rue de Fer à Namur, la Médiacité à Liège, l'Atomium et les Halles des Foires de Liège)

<p>1 Votre Départ</p>	<p>Rue et N°, Lieu Public, Arrêt</p> <input type="text" value="atomium"/> ? Commune, code postal ✎ <input type="text" value="bruxelles"/> ?	<p>! Attention x</p> <p>Infotec ne trouve pas de résultat avec les données que vous avez fournies. Modifiez ces données dans la partie gauche de cet écran puis lancez une nouvelle recherche.</p>
<p>2 Votre Arrivée</p>	<p>Rue et N°, Lieu Public, Arrêt</p> <input type="text" value="halles des foires"/> ? Commune, code postal ✎ <input type="text" value="liège"/> ?	<p>! Attention x</p> <p>Infotec ne trouve pas de résultat avec les données que vous avez fournies. Modifiez ces données dans la partie gauche de cet écran puis lancez une nouvelle recherche.</p>

3. Confusion entre rue, avenue, allée, ...

<p>1 Votre Départ</p>	<p>Rue et N°, Lieu Public, Arrêt</p> <input type="text" value="avenue des cerisiers"/> ? Commune, code postal ✎ <input type="text" value="namêche"/> ?	<p>! Attention x</p> <p>Infotec ne trouve pas de résultat avec les données que vous avez fournies. Modifiez ces données dans la partie gauche de cet écran puis lancez une nouvelle recherche.</p>
<p>2 Votre Arrivée</p>	<p>Rue et N°, Lieu Public, Arrêt</p> <input type="text" value="avenue des brigades d'Irlande"/> ? Commune, code postal ✎ <input type="text" value="jambes"/> ?	<p>! Attention x</p> <p>Infotec ne trouve pas de résultat avec les données que vous avez fournies. Modifiez ces données dans la partie gauche de cet écran puis lancez une nouvelle recherche.</p>

Infotec ne trouve aucun résultat pour « **avenue** des Cerisiers » à Namêche et pour « **avenue** des Brigades d'Irlande » à Jambes. Pour obtenir un itinéraire, il faut respectivement taper « **allée** des Cerisiers » et « **rue** des Brigades d'Irlande ».

4. Manipulations superflues

1
Votre
Départ

Rue et N°, Lieu Public, Arrêt
basilique [Modifier](#)

Commune, code postal
saint-hubert [Modifier](#)

Attention

Infotec a trouvé 2 possibilités pour votre lieu de départ. Sélectionnez un lieu dans la liste déroulante ci-dessous.

Nos suggestions

Sélectionnez parmi ces propositions

Lieux Publics

SAINT-HUBERT Basilique

SAINT-HUBERT Basilique

Dans l'exemple ci-dessus, infotec propose à l'utilisateur de choisir entre deux propositions identiques (« Saint-Hubert Basilique ») imposant ainsi à l'internaute une manipulation supplémentaire totalement inutile.

Ci-dessous : lors d'une recherche assistée, pour trouver une rue, il faut ouvrir successivement plusieurs fenêtres à défaut de disposer d'un repérage alphabétique (« ni-ra » au lieu de « 21 » par exemple) ou d'une liste déroulante.

Recherche par localité

Cette recherche vous permet de consulter la liste des rues, des lieux publics et des arrêts d'une localité déterminée. Il vous suffit d'introduire le nom et/ou le code postal de la localité, puis de lancer la recherche. Besoin d'aide ? Cliquez sur « ? ».

Sélection d'une localité

Commune, code postal
liege [Modifier](#)

Validé

Vous avez sélectionné:

Liège (4020 - Rive droite) 4020

Rues (284)
Arrêts (70)
Lieux Publics (127)

[RUE NICOLAS-KINET](#)

[RUE OSCAR ENGLEBERT](#)

[RUE PAUL-JOSEPH DELCLOCHE](#)

[RUE PAUL-JOSEPH-CARPAY](#)

[RUE PETITE BECHE](#)

[RUE PORTE AUX OIES](#)

[RUE PORTE-GRUMSEL](#)

[RUE PRE CALA](#)

[RUE PUIITS EN-SOCK](#)

[RUE RAES-DE-HEERS](#)

[RUE RANSONNET](#)

[RUE RAYMOND-GEENEN](#)

... [15](#) [16](#) [17](#) [18](#) [19](#) [20](#) [21](#) [22](#) [23](#) [24](#)

5. utilisation de caractères peu contrastés

Attention

Infotec a trouvé 2 possibilités pour votre lieu d'arrivée. Sélectionnez un lieu dans la liste déroulante ci-dessous.

Nos suggestions

Sélectionnez parmi ces propositions

Lieux Publics

LIÈGE Le Grand Curtius

Arrêts

LIÈGE Grand Curtius

Le menu déroulant « Nos suggestions » gagnerait en lisibilité par l'emploi de caractères plus contrastés. Les mentions « Lieux Publics » et « Arrêts » sont presque illisibles.

4 infotec.be : évaluation
© ACTP 2010

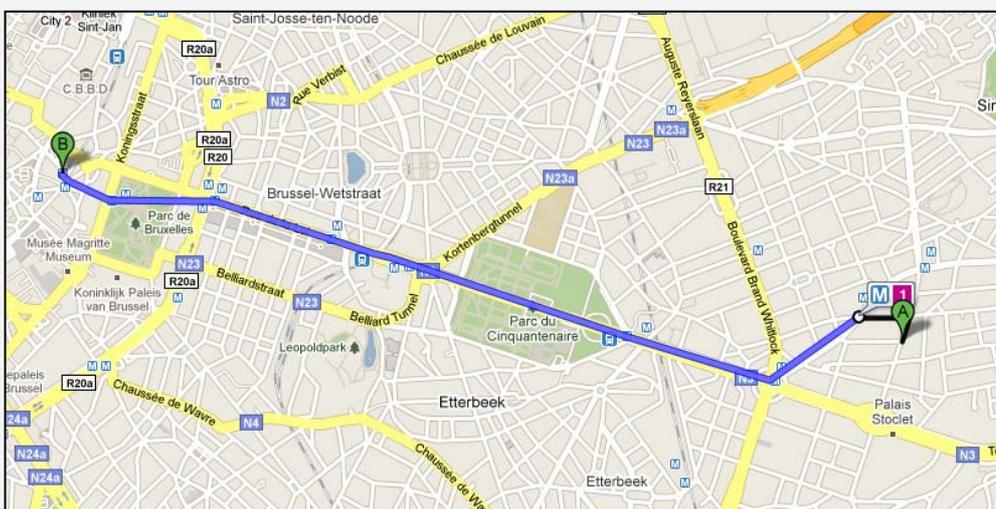
6. Recherche par commune problématique

<p>1 Votre Départ</p>	<p>Rue et N°, Lieu Public, Arrêt gare sncb bruxelles-midi ? Commune, code postal ✎ bruxelles ?</p>	<p>! Attention [X]</p> <p>Infotec ne trouve pas de résultat avec les données que vous avez fournies. Modifiez ces données dans la partie gauche de cet écran puis lancez une nouvelle recherche.</p>
<p>2 Votre Arrivée</p>	<p>Rue et N°, Lieu Public, Arrêt gare sncb viville ? Commune, code postal ✎ viville ?</p>	<p>! Attention [X]</p> <p>Infotec ne trouve pas de résultat avec les données que vous avez fournies. Modifiez ces données dans la partie gauche de cet écran puis lancez une nouvelle recherche.</p>

Le module de calcul d'itinéraire d'infotec autorise une recherche par commune ou par code postal. Ainsi, les gares de Bruxelles-Nord et de Bruxelles-Midi doivent respectivement être recherchées ... à Schaerbeek et à Saint-Gilles et non à Bruxelles ?? Le même problème se pose pour le point d'arrêt SNCB de Viville situé sur la commune d'Arlon ou encore avec le point d'arrêt de Méry en commune d'Esneux.

<p>1 Votre Départ</p>	<p>Rue et N°, Lieu Public, Arrêt gare sncb méry ? Commune, code postal ✎ méry ?</p>	<p>! Attention [X]</p> <p>Infotec ne trouve pas de résultat avec les données que vous avez fournies. Modifiez ces données dans la partie gauche de cet écran puis lancez une nouvelle recherche.</p>
<p>2 Votre Arrivée</p>	<p>Rue et N°, Lieu Public, Arrêt gare sncb Bruxelles-midi ? Commune, code postal ✎ bruxelles ?</p>	<p>! Attention [X]</p> <p>Infotec ne trouve pas de résultat avec les données que vous avez fournies. Modifiez ces données dans la partie gauche de cet écran puis lancez une nouvelle recherche.</p>

7. Impossibilité de visualiser son itinéraire sur une carte



La possibilité de visualiser son parcours sur une carte est particulièrement appréciée des voyageurs.
Ici, un calcul d'itinéraire sur le site Google Transit qui intègre depuis peu les transports en commun bruxellois (Stib).

8. Temps de marche erroné

Départ 10:47					
Heure	Type	Description	Durée	Ligne	
10:47		A 10:47, marcher jusqu'à Gare de NAMUR (1 min.).	1 min		
10:48		A 10:48, prendre le train [IC]4631 direction BRUXELLES MIDI. A 11:50, arrivée Gare de BRUXELLES MIDI (62 min.).	1h02		
11:50		Marcher jusqu'à BRUXELLES Gare SNCB Bruxelles Midi. Arrivée à 11:59 (9 min.).	9 min		
Arrivée 11:59					
<p>Les temps de marche mentionnés par infotec sont parfois totalement farfelus. Ci-dessus, pour un parcours de la gare SNCB de Namur à la gare SNCB de Bruxelles-Midi, infotec compte 1h02 de train et ... 10 minutes de marche ??</p> <p>Ci-dessous, pour un trajet du point d'arrêt SNCB de Tilly jusqu'à la gare de Charleroi-Sud, le voyage débute par 22 minutes de marche.</p>					
Départ 15:19					
Heure	Type	Description	Durée	Ligne	
15:19		A 15:19, marcher jusqu'à Gare de TILLY (22 min.).	22 min		
15:41		A 15:41, prendre le train [L]4565 direction TAMINES. A 16:03, arrivée Gare de CHARLEROI SUD (22 min.).	22 min		
16:03		Marcher jusqu'à CHARLEROI Sud Gare SNCB. Arrivée à 16:08 (5 min.).	5 min		
Arrivée 16:08					

9. Itinéraires incorrects

Départ 15:19					
Heure	Type	Description	Durée	Ligne	
15:19		A 15:19, marcher jusqu'à Gare de TILLY (22 min.).	22 min		
15:41		A 15:41, prendre le train [L]4565 direction TAMINES. A 16:03, arrivée Gare de CHARLEROI SUD (22 min.).	22 min		
16:03		Marcher jusqu'à l'arrêt MARCINELLE Usine Verson pour la correspondance.	2 min		
16:09		A 16:09, prendre la ligne d'Autobus 52 direction GOUTROUX. A 16:13, arrivée à l'arrêt CHARLEROI Ecluse (4 min.).	4 min	52	
16:13		Marcher jusqu'à l'arrêt CHARLEROI Forem pour la correspondance.	3 min		
16:43		A 16:43, prendre la ligne d'Autobus 451 direction Couvin. A 17:05, arrivée à l'arrêt TARCENNE 5ème avenue (22 min.).	22 min	451	
17:05		Marcher jusqu'à 509 RUE TRY DES MARAIS 7E AVENUE. Arrivée à 17:09 (4 min.).	4 min		
Arrivée 17:09					
<p>Pour un voyage au départ du point d'arrêt SNCB de Tilly en direction du « Try des Marais » à Tarciennes, infotec propose un itinéraire en 3 étapes (2 correspondances). 1 : le train de Tilly à Charleroi-Sud. 2 : le bus 52 de Charleroi-Sud à Charleroi-Ecluse. 3 : le bus 451 de Charleroi-Forem au Try des Marais. Problème : le bus 451 dessert la gare de Charleroi-Sud et le trajet pourrait donc se faire avec une seule correspondance. Pour info, la même demande avec l'option « le moins de correspondance » donne le même résultat.</p>					

Recherche d'horaires

A l'instar de la recherche d'itinéraires, la recherche d'horaires par ligne ou aux arrêts a été sensiblement améliorée depuis 2005 : suppression des « pop-ups », réduction des temps de réponse, explications pour les internautes, ... L'accès aux fascicules

horaires, notamment depuis la page d'accueil, a également été facilitée. Malgré cela, la fonction recherche d'horaires s'adresse encore avant tout aux clients du TEC qui connaissent le réseau (aucune recherche possible sans le numéro de la ligne ou le nom de l'arrêt).

1. Impossibilité de trouver les arrêts à proximité d'une adresse préalablement encodée

In de buurt van GENT - AFRIKALAAN worden op 12 juli 2010 onderstaande haltes bediend

→ CLIK OP HET LIJNNUMMER OF DE LIJNOMSCHRIFING OM TE ZIEN WANNEER DE LIJN AAN DE BETREFFENDE HALTE KOMT

op 526 m —

GENT ROERSTRAAT (21430)

6 [Gent Watersportbaan - Mariakerke Post \(De Lijn - bus\)](#)

op 675 m —

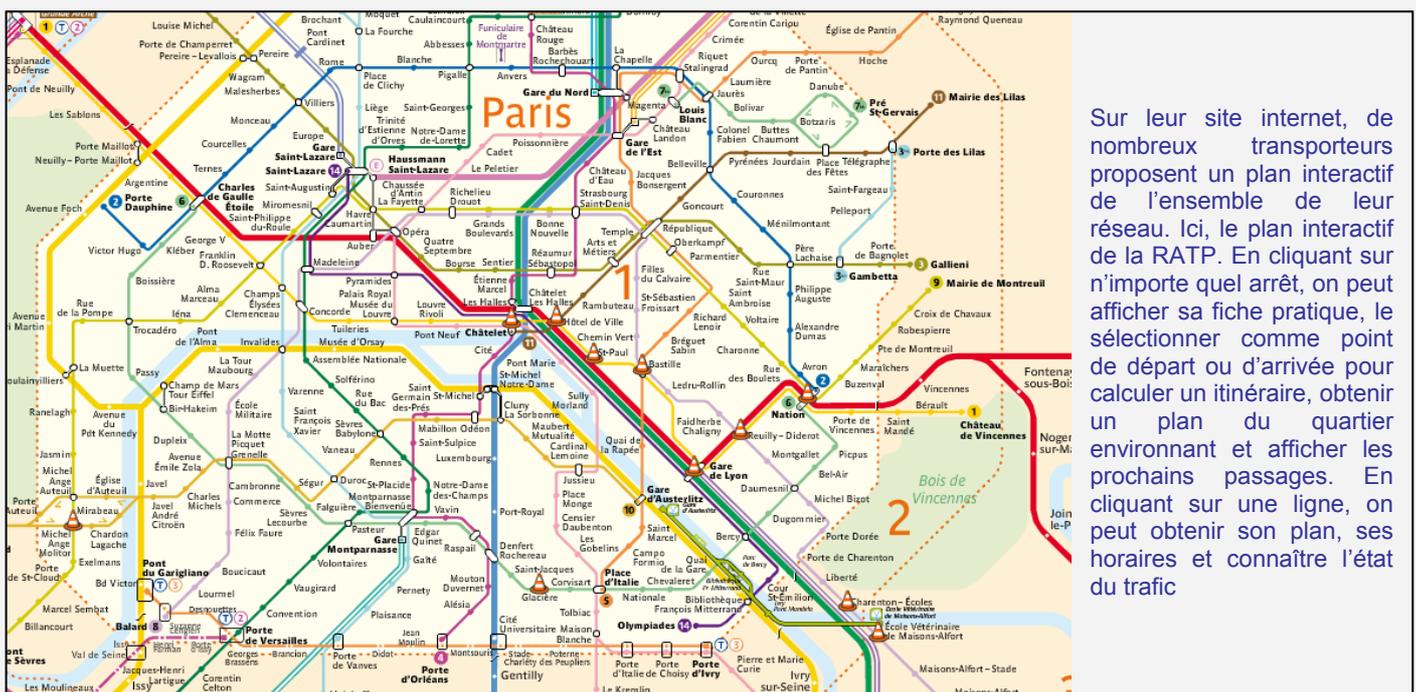
GENT MUIDESTATION (21428)

6 [Gent Watersportbaan - Mariakerke Post \(De Lijn - bus\)](#)

73 [Gent - Oostakker - Zelzate Busstation \(De Lijn - bus\)](#)

Le site de DeLijn permet une recherche des arrêts situés dans le voisinage d'une adresse choisie. Pour chaque arrêt, les lignes le desservant sont mentionnées ainsi que la distance à parcourir depuis l'adresse de départ. Cette option permet aux voyageurs ne connaissant pas le réseau d'obtenir des informations par ligne et par arrêt.

2. Absence de cartographie



Sur leur site internet, de nombreux transporteurs proposent un plan interactif de l'ensemble de leur réseau. Ici, le plan interactif de la RATP. En cliquant sur n'importe quel arrêt, on peut afficher sa fiche pratique, le sélectionner comme point de départ ou d'arrivée pour calculer un itinéraire, obtenir un plan du quartier environnant et afficher les prochains passages. En cliquant sur une ligne, on peut obtenir son plan, ses horaires et connaître l'état du trafic

L'information réseau

Les lacunes d'infotec en matière d'information sont les suivantes :

- Les perturbations sont annoncées tantôt par lignes (TEC Charleroi, Tec Brabant wallon), tantôt par localités (TEC Liège-Verviers, TEC Hainaut et TEC Namur-Luxembourg). Un sondage réalisé sur notre site internet www.actp.be a montré que près de 90% des clients souhaitent disposer d'informations par ligne en cas de perturbations. Cette disparité dans la présentation des perturbations est d'autant plus étrange que les TEC précisent eux-mêmes (à propos de l'E-Mailing) : *« nous vous ferons parvenir les informations concernant exclusivement les lignes que vous nous aurez renseignées. Vous êtes donc assuré de ne pas recevoir de mails sans intérêt pour vous ! »* La présentation par localités imposent en effet aux voyageurs de faire le tri dans l'information.
- Les perturbations exceptionnelles (conditions climatiques extrêmes, mouvement de grève, ...) ne font pas l'objet d'une information actualisée. Idéalement, ce genre d'information doit être annoncée (avec lien) dès la page d'accueil.
- Infotec ne propose aucune information en temps réel (pas de connexion avec le SAE).
- Les plans du réseau sont incomplets et bien souvent périmés (aucun plan pour le TEC Hainaut ou pour la province de Luxembourg, plan de la province de Liège datant de janvier 2008, plan de la place de la station à Namur datant du 1^{er} janvier 2007, ...).
- L'E-Mailing n'est disponible que pour le TEC Liège-Verviers.



L'état du trafic sur nos réseaux

Consultez l'état du trafic en temps réel.

Dès la page d'accueil, le site de la RATP propose aux internautes de consulter l'état du trafic en temps réel. Ce service est également disponible en version mobile pour les détenteurs d'un SmartPhone.



Cliquez ici pour voir la démo !



Bus & Tram en temps réel !

Depuis octobre 2004, à Montpellier, le service MobiTrans permet à la clientèle de consulter une information en temps réelle sur pc ou téléphone portable équipé d'une connexion internet. Ce service est également disponible pour Nantes, Orléans et Grenoble.

Ligne 15 : Travaux	↔
Ligne 25 "Jodoigne - Gembloux" : Travaux à l'avenue de la Facu ...	↔
Ligne 26 : Jodoigne - Ezemaal	↔
Ligne 27 : Travaux au dépôt de Chastre	↔
Ligne 27 : Gembloux - Chastre - Marbais	↔
Haccourt : déviation de la ligne 50 en raison de travaux - déb ...	↔
Hamoir : déviation de la ligne 65a en raison de travaux - du 1 ...	↔
Jehay : déviation des lignes 49b et 85 en raison de travaux - ...	↔
Jemeppe : déviation des lignes 3, 32, 41, 45, 53, 82 et 86 en ...	↔
Liège, Grétry : déviation des lignes 4, 17, 29, 33 et 35 en ra ...	↔

En haut, les perturbations par lignes pour le TEC Namur-Luxembourg.

En bas, les perturbations par localités pour le TEC Liège-Verviers.

A quand une présentation homogène ?

L'accessibilité

Tout le monde ne perçoit pas le contenu d'un site de la même manière. Les informations sonores ne sont pas accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes, les supports visuels ou éléments graphiques ne sont pas accessibles aux personnes aveugles ou malvoyantes, les informations textuelles ne sont pas toujours accessibles aux personnes qui présentent des difficultés de lecture ou de concentration. Les informations qui apparaissent uniquement par survol de la souris, les listes déroulantes à effet de sélection directe, ... ne sont pas accessibles aux personnes qui ne peuvent faire usage de la souris. Par ailleurs, tous les visiteurs ne naviguent pas spécialement avec un navigateur graphique, un clavier ordinaire, un écran, une souris et des haut-parleurs. Les sites internet doivent être conçus de manière telle que l'information qu'ils véhiculent puisse être correctement perçue par tous leurs visiteurs.

Un site accessible : des avantages pour tous !

Voici 6 arguments qui montrent bien que l'accessibilité s'avère être une source d'investissement utile :

1. Améliorer l'efficacité de son site

Nombreux sont ceux qui croient, à tort, qu'un site accessible ne sera utile qu'aux personnes handicapées. En réalité, un site accessible permet à tout internaute, même à celui qui ne possède pas de handicap, d'améliorer son confort de navigation en accédant rapidement à l'information, quel que soit le mode de navigation et l'interface utilisée.

2. Améliorer le référencement

Les moteurs de recherche procèdent exactement de la même manière qu'un lecteur d'écran pour personnes non-voyantes. Google est en quelque sorte l'internaute aveugle le plus célèbre.

3. Augmenter la fréquentation

L'accessibilité se révèle un choix stratégique car le nombre de visiteurs potentiels augmente. Les personnes âgées, les personnes présentant des difficultés motrices, les personnes aveugles, les personnes sourdes et malentendantes, les personnes épileptiques, les personnes dyslexiques, sont aussi des utilisateurs potentiels d'Internet.

4. Exploiter de nouveaux créneaux

En rendant son site web accessible, on garantit sa compatibilité sur l'ensemble des supports d'affichage

comme les SmartPhone ou les PDA. A ce titre, on notera qu'infotec, à la différence de nombreux sites de transporteurs (notamment celui de la SNCB), n'existe pas en version mobile.

5. Améliorer la gestion du site web

Les sites rendus accessibles ont leur contenu mieux structuré et rationalisé, ce qui réduit nettement les frais de maintenance pour l'administrateur du site.

6. Valoriser son image

Avoir un site web accessible permet de valoriser son image en tant qu'entreprise citoyenne.

Les principaux points à surveiller

- La totalité du site est utilisable sans la souris.
- Chaque image doit avoir une alternative textuelle explicative.
- Les intitulés des liens doivent être significatifs.
- Le contenu des éléments multimédias (sons et vidéos) doit aussi être disponible en html.
- La taille des caractères est facilement modifiable.
- Les sons, les vidéos et les animations ne démarrent pas automatiquement mais sur commande du visiteur.
- La fonction de chaque champ d'un formulaire doit être directement identifiable.
- Le contenu doit être compréhensible pour quelqu'un qui ne peut distinguer les couleurs.
- Les couleurs doivent être contrastées pour assurer une bonne lisibilité.

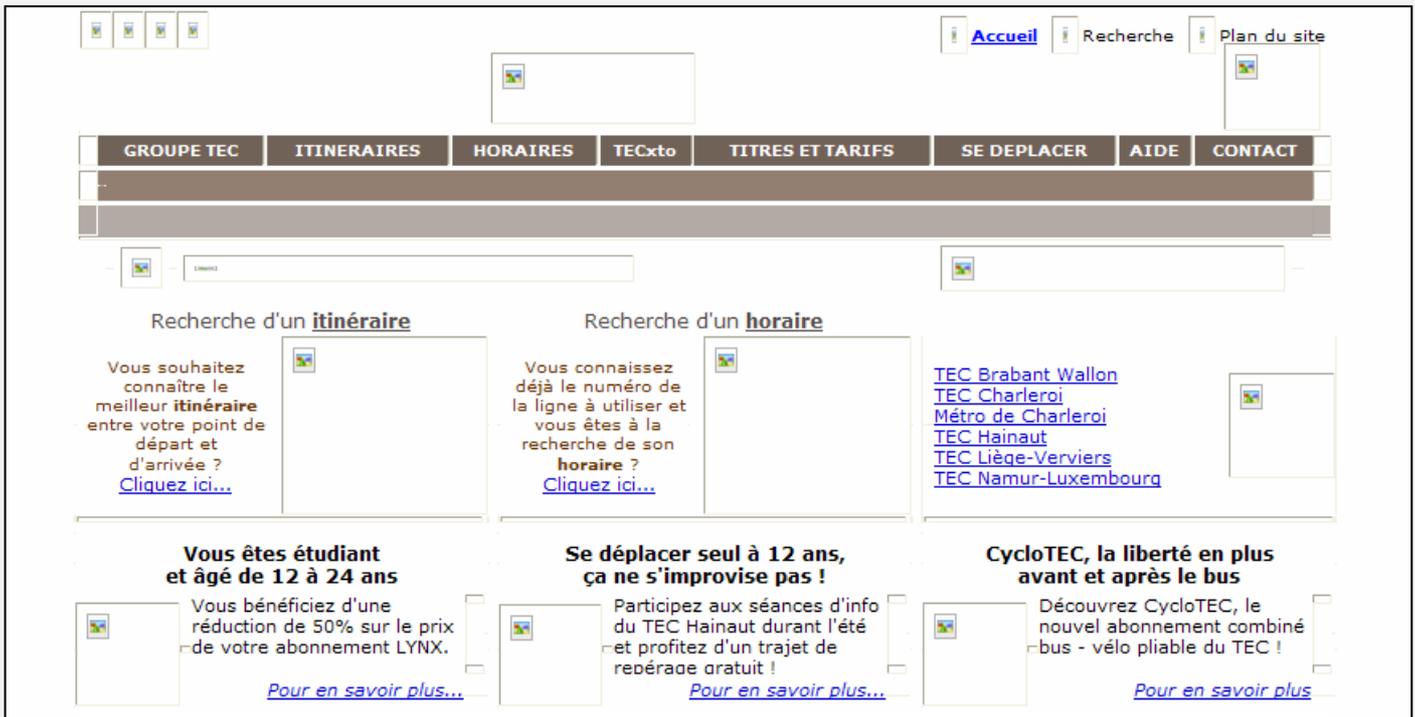
Infotec ne répond pas de manière satisfaisante à ces principaux critères.

Le label belge AnySurfer

AnySurfer est un label de qualité qui atteste de l'accessibilité des sites internet.

L'obtention du label est le résultat d'un processus de certification. Les responsables de site web peuvent s'adresser à AnySurfer pour une labellisation qui débute par un audit dans le cas d'un site existant.

En 2003, l'accessibilité des sites internet a fait l'objet d'une circulaire à destination de l'ensemble des acteurs wallons concernés. Le Gouvernement wallon y stipule que l'accessibilité effective d'un site est reconnue par l'octroi du label AnySurfer.

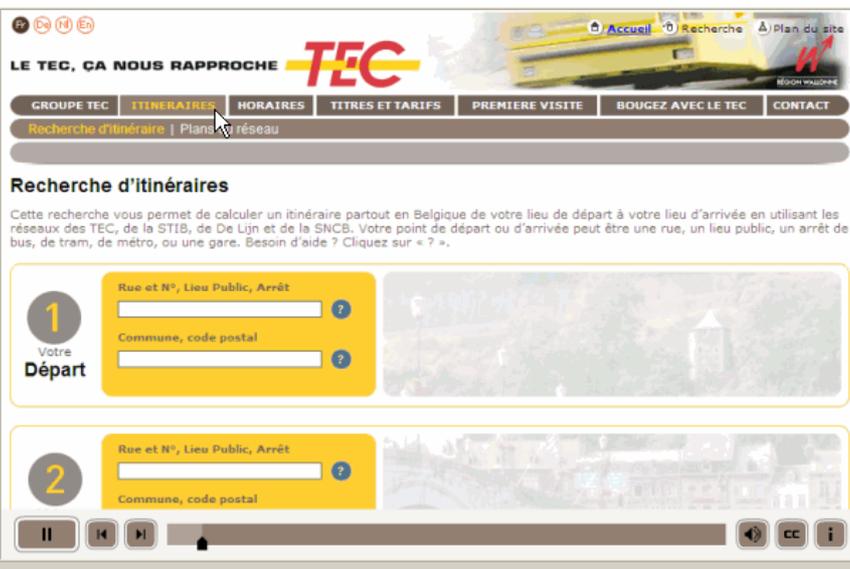


The screenshot shows the homepage of the infotec website. At the top right, there are links for 'Accueil', 'Recherche', and 'Plan du site'. Below this is a horizontal navigation menu with buttons for 'GROUPE TEC', 'ITINERAIRES', 'HORAIRES', 'TECxtO', 'TITRES ET TARIFS', 'SE DEPLACER', 'AIDE', and 'CONTACT'. Below the menu are two search boxes. The main content area is divided into three columns:

- Recherche d'un itinéraire:** A text box asking if the user wants to know the best route between two points and a link 'Cliquez ici...'. To its right is a search box for 'Recherche d'un horaire' with a text box asking if the user knows the line number and wants to find the schedule, with a link 'Cliquez ici...'. Further right is a list of links for different TEC regions: 'TEC Brabant Wallon', 'TEC Charleroi', 'Métro de Charleroi', 'TEC Hainaut', 'TEC Liège-Verviers', and 'TEC Namur-Luxembourg'.
- Vous êtes étudiant et âgé de 12 à 24 ans:** A text box mentioning a 50% discount on LYNX fares with a link 'Pour en savoir plus...'. To its right is a text box about a free info session for 12-year-olds with a link 'Pour en savoir plus...'. Further right is a text box about 'CycloTEC' with a link 'Pour en savoir plus...'.

La page d'accueil d'infotec est loin d'être un modèle d'accessibilité. Sur la capture d'écran ci-dessus, l'affichage des images a été désactivé : aucune d'entre elles ne disposent d'un texte alternatif. Par ailleurs, les intitulés des liens ne sont pas significatifs (« Cliquez ici... », « Pour en savoir plus... »). Bon nombre d'internautes prennent d'abord connaissance d'une page en tabulant de lien en lien, sans même lire l'information avoisinante. Leurs possibilités de navigation dépendent alors directement d'une bonne définition des liens.

Film recherche d'itinéraires



The screenshot shows a video player interface for the 'Film recherche d'itinéraires'. The video content displays a search form with two steps:

- 1 Votre Départ:** A form with two input fields: 'Rue et N°, Lieu Public, Arrêt' and 'Commune, code postal'.
- 2:** A second form with the same two input fields.

Below the video player, there is a list of controls (play, stop, volume, etc.) and a text box with additional information:

- Vous pouvez également consulter cette [aide en version texte](#). (contenu du film en texte illustré par des captures d'écran)
- Pour visualiser le **film** sur la recherche d'**horaires par ligne**, [cliquez ici](#)
- Pour visualiser le **film** sur la recherche d'**horaires par arrêt**, [cliquez ici](#)

Les films de présentation d'infotec ne disposent pas d'alternative textuelle en html (uniquement en pdf) et ne sont pas sous-titrés. Par ailleurs, ils démarrent automatiquement ce qui pose problème pour les utilisateurs de synthèse vocale : la voix de la synthèse est étouffée par des éléments sonores inopportuns.

Divers

- ➔ Infotec ne dispense aucune information sur les lignes étrangères desservant la région wallonne (ASEAG, CFL, Veolia, Transpole, ...).
- ➔ La recherche d'itinéraires ne prend pas en compte les bus TEC franchissant la frontière (Dinant-Givet, Liège-Maastricht, ...). Pour les localités situées à l'étranger et desservies par les TEC, seules les heures de passage aux arrêts sont disponibles via le module de recherche d'horaires.
- ➔ La page des liens utiles pourrait être améliorée. La section Villes et Communes de Wallonie mériterait d'être étoffée. Un lien vers le site du Médiateur de la Région wallonne serait le bienvenu.
- ➔ Certaines informations et documents utiles à la clientèle ne sont pas disponibles sur infotec. Ainsi, une rubrique objets trouvés pourrait être ajoutée de même que la possibilité d'obtenir en ligne des attestations kilomètres, fiscale et de retard.
- ➔ A l'instar d'autres transporteurs, les TEC pourraient mettre en place un flux RSS pour informer sa clientèle des mises à jour et des nouveautés disponibles sur infotec.be.
- ➔ Infotec n'offre aucune possibilité de contacter le webmaster. Idéalement, cette option doit être disponible dès la page d'accueil.
- ➔ Pour faciliter la navigation, plusieurs sites de transports publics proposent des espaces dédiés dès leur page d'accueil (espace PMR, espace touristes, espace seniors, ...): un exemple à suivre.

Les flux RSS sur www.stib.be



Grâce au **Flux RSS** de www.stib.be, retrouver toute l'info de la STIB, mise à jour dynamiquement, sur votre site ou sur votre bureau d'ordinateur.

Actualités : Restez au courant des dernières actualités sur la STIB, les transports publics, Bruxelles, etc.

http://www.stib.be/irj/go/km/docs/STIB-MIVB/INTERNET/RSS/last-news_fr.xml

La Stib propose un flux RSS pour son site internet. En installant une application sur leur ordinateur, les voyageurs peuvent ainsi prendre connaissance des dernières informations consultables sur www.stib.be.

Aide et Contacts

- ▶ Contact Centre
- ▶ Questions Réclamations
- ▶ Site internet
- ▶ Médiateur
- ▶ Objets trouvés
- ▶ Attestation kilomètres
- ▶ Attestation de retard
- ▶ Liens
- ▶ Mentions légales
- ▶ Configuration recommandée

La page d'accueil du site de la Stib reprend plusieurs liens utiles : « Médiateur », « Site internet » (pour contacter le webmaster), « Attestation de retard », ...

Espaces dédiés

- ⊙ [Espace Candidats](#)
- ⊙ [Espace Journalistes](#)
- ⊙ [Espace Fournisseurs](#)
- ⊙ [Séniorté](#)
- ⊙ [Informations touristes](#)
- ⊙ [Accès aéroports](#)
- ⊙ [Eco-déplacements](#)

Pour un accès rapide à l'information recherchée, la page d'accueil du site de la RATP propose des liens vers des espaces dédiés (espace seniors, espace touristes, ...).

Les points à conserver

- la disponibilité du site en 4 langues
- le moteur de recherche
- l'accès aux horaires et à la recherche d'itinéraires

Les points à améliorer d'urgence

- les lacunes et incohérences de la recherche d'itinéraires
- l'absence de cartographie
- l'absence d'information en temps réel



ACTP (Association des Clients des Transports Publics - asbl)

Place des Guillemins 17B bte25 - 4000 LIEGE

04 233 67 57

actp@skynet.be

www.actp.be