

« Nous remercions l'ACTP de l'intérêt qu'elle porte à la gare de Liège-Guillemins et des lauriers qu'elle lui tresse (« monument remarquable et exceptionnelle accessibilité aux quais »). Si l'Association des Clients des Transports Publics égrène ensuite une liste de « désagréments », nous souhaitons expliquer que la plupart d'entre eux, à notre sens, n'en sont pas.

L'on peut discuter de la signalétique peu agressive et des annonces micro peu audibles pour les usagers de la gare mais trop audibles pour les riverains (des services spécialisés y travaillent) mais il faut rester de bons comptes : 80 % des clients de la gare sont des abonnés et donc des utilisateurs réguliers : ils savent donc pertinemment bien où se trouvent la superette, l'Office du Tourisme, le point-vélo ou la consigne à bagages. Que cette dernière soit éloignée de la galerie et des quais est, d'ailleurs, dicté par des impératifs de sécurité (plan anti-terrorisme).

Les autres usagers de la gare, ceux d'un jour, prennent habituellement un peu plus de temps pour se renseigner (et pour découvrir le monument qui les laisse le plus souvent sans voix). Ils trouvent dans la Grande Galerie six panneaux d'affichage, en plus de celui sur la façade et ceux sur le quai 1. Et il y en a encore trois par passerelle pour les personnes qui arrivent par le « Kiss & Ride ». Il y a ensuite les indicateurs d'horaires tactiles à l'entrée de la gare et les « panneaux jaunes » sur chaque quai. Et il y a du personnel pour répondre à toutes les questions à l'entrée du « Centre de Voyages ».

Ce Centre de Voyages, où sont vendus les billets nationaux et internationaux, n'est pas une salle d'attente. Des bancs permettent de patienter devant les guichets internationaux. Ils répondent aisément à la demande. Leur inconfort n'est pas innocent : il s'agit de lieu d'attente « courte durée ». C'est le cas également pour les bancs dans la « Grande Galerie », autour des ascenseurs. Ils sont destinés à faire patienter durant quelques minutes les passagers en attente de leur train s'il devait s'avérer que celui-ci avait quelques minutes de retard. Mais, en règle générale, la gare n'est pas une énorme salle d'attente mais, en plus du lieu d'embarquement, un espace convivial, esthétique, lieu de rencontres, centre commercial et nœud d'intermodalité.

La Gare de Liège est tout cela, pour le plus grand plaisir de ses usagers comme en témoignent les enquêtes de satisfaction menées par des sociétés indépendantes et comme l'a conclu la dernière enquête de Test-Achat sur le Groupe SNCB.

« Qui veut battre son âne trouve toujours un bâton » dit le proverbe. Nous remercions l'ACTP de ne pas oublier de se réjouir, avec nous, de la notoriété de Liège à travers le monde (confirmée encore par un tournage ce week-end de la télévision allemande), des ouvertures du Point-Vélo et du « Grand Café de la Gare », du lancement des vélos partagés « Blue-Bike », de la facilité de stationnement (un parking moins cher est possible rue du Plan Incliné et rue Bovy), du « Kiss & Ride » performant à l'arrière de la Gare, de la propreté des lieux et de l'amabilité du personnel ».

Louis MARAITE

Porte-parole de la SNCB-Holding