

## SOMMAIRE

Surtaxe sur les billets internationaux	2
Le Desiro ML en test	3
CFF : version améliorée des IC2000	4-5
TEC : information en cas de perturbations	6-7
La Maison de la Mobilité de Liège-Guillemins	8-9
La Maison de la Mobilité de Namur	10-11
Semaine de la Mobilité	12
En bref	13-14
Courrier des lecteurs	15



Comparaison d'un embarquement à bord d'un train local à la SNCB et à la DB (Allemagne). Le retard de la SNCB est flagrant (matériel roulant, accès de plain-pied, hauteur et revêtement de quais, ...) © ACTP

### Les Belges et la SNCB : le grand désamour

Les derniers chiffres ont été publiés cet été : le Belge ne prend en moyenne que 21 fois le train par an, alors que le Suisse, premier utilisateur du train en Europe en terme de fréquentation, le prend 45 fois. Qu'est-ce qui explique ce désintérêt de nos compatriotes, et des Wallons en particulier, pour la SNCB ?

- une sécurité insuffisante : 10 ans après Pécrot, toujours pas de généralisation d'un système moderne d'arrêt automatique des trains franchissant un feu rouge ;
- une ponctualité en constante dégradation, souvent pour des causes évitables (absences de personnel, pannes de matériel, ...). Mesurée suivant la norme UIC, elle n'atteint pas 90% alors qu'elle atteint 97 % en Suisse (CFF) ;
- un nombre de trains supprimés trop élevé : sur la relation ICO, certain jour, 50% des trains ont été supprimés pour tout ou partie du parcours ;
- une information insuffisante en cas de situations dégradée ;
- des dessertes insuffisantes tôt le matin ou tard le soir, une desserte horaire non généralisée, des horaires différents la semaine et le weekend, des fréquences insuffisantes en heures de pointe ;
- un RER très en retard autour de Bruxelles et nul autour de Charleroi et de Liège ;
- pas de matériel adapté pour les liaisons régionales ;
- des hauteurs de quais (même récemment rénovés) différentes ;
- des rénovations de matériels aberrantes (pas d'airco dans les M5 ou les Breaks) ;
- pas de matériel offrant l'accès de plain-pied ;
- pas de matériel apte à penduler sur les lignes sinueuses (lignes 162, 42 et 43) ;
- tarification dissuasive : pas de billet petit groupe, plus de carte demi-tarif (2 millions de Suisses la possèdent), pas de libre-parcours d'un jour, ... ;
- distributeurs de titres de transport n'acceptant pas la monnaie européenne ;
- aucun projet de train léger pour la Wallonie ;
- pas de restauration dans les trains ;
- parking des grandes gares à prix exorbitant pour les voyageurs occasionnels ;
- ...

La situation en Belgique est proprement désastreuse.

A l'attention des politiciens, à la veille de la formation d'un gouvernement et du renouvellement des contrats de gestion ...

## Surtaxe sur les billets internationaux

**D**epuis le 23 août, les voyageurs qui achètent un billet international au guichet d'une gare ou par téléphone doivent s'acquitter d'une surtaxe de 3,50€ ou de 7€. La SNCB parle d'un « supplément pour assistance personnalisée ». Il s'agit en fait de faire payer le travail administratif de l'employé qui fournit le billet. Les voyageurs qui commandent leur billet sur internet ou qui le retirent à un automate ne sont pas concernés par cette surtaxe.

Suite à la libéralisation complète du trafic international depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, la SNCB-Europe doit faire de sérieuses économies pour pouvoir rester dans la course. Voilà à quoi sert cette taxe de 7 euros. La nouvelle a été annoncée en primeur sur les antennes de la VRT et confirmée peu de temps après par la SNCB (qui a tenu à préciser que le supplément était compté par dossier et non par voyage). Elle a rapidement fait l'objet d'une vague de protestation, tant de la part des organisations syndicales que des usagers. Les syndicats pointent les conséquences pour l'emploi, tandis que les associations d'utilisateurs déplorent l'augmentation de prix conséquente, en particulier pour les courtes distances.

Le personnel des guichets du trafic international a mené des actions en divers endroits contre ce supplément. A Bruxelles-Nord, ils ont arrêté le travail pendant une heure. À Anvers-Central, quatre des cinq guichets internationaux sont restés fermés pendant une heure et les guichetiers de Bruxelles-Midi, la première gare internationale du pays, ont laissé le volet baissé toute une journée. Aux guichets, les employés ont également incité les voyageurs à exprimer leur dégoût face à cette mesure en remplissant des formulaires de plainte.

Le personnel craint qu'à terme, la vente au guichet ne baisse fortement et que cela ne mette donc l'emploi de nombreuses personnes en danger.

De son côté, la direction de la SNCB a assuré ne pas vouloir toucher directement aux effectifs.

Il n'y a pas que le personnel qui proteste contre le nouveau supplément. Les voyageurs ne digèrent pas de devoir supporter une hausse de tarif. TreinTramBus, navetteurs.be et l'ACTP ont vivement réagi dans la presse. Le politologue Bleri Lleshi a lancé une pétition et en quelques jours, plus d'un millier de personnes ont déjà rejoint un groupe de protestation sur Facebook.

Certes, les voyageurs qui réservent leurs billets sur

internet échappent à cette taxe. Cependant, même pour les internautes, aguerris, il n'est pas toujours facile de s'y retrouver parmi tous les tarifs européens et d'arriver à décrocher la formule la moins chère. D'autre part, que fait la SNCB face à la discrimination que cela représente pour les personnes qui n'ont pas internet ou de carte de crédit ?

Suite aux nombreuses critiques, la SNCB a décidé d'adapter le montant des frais de dossiers réclamés pour certains billets en trafic international, le faisant passer de 7€ à 3,5€. Concrètement, depuis le jeudi 9 septembre, les frais de dossier sont ramenés à 3,50€ pour les voyages en trains internationaux classiques de jour. Malheureusement, pour les voyages en trains à grande vitesse (Thalys, Eurostar, ...) qui constituent la grande majorité des trains internationaux, les frais de dossiers sont toutefois maintenus à 7€.

*Une étudiante comptait profiter du mois de septembre pour un petit voyage à l'étranger, en train. Pour éviter la surtaxe de 7 euros pour la réservation au guichet, elle décide d'acheter son billet de train via le site de la SNCB. En tentant de réserver une place pour le trajet Namur-Rome, elle constate que le site annonce une erreur de système.*

*Par la suite, lorsqu'elle essaye d'acquiescer une place pour aller de Namur à Nice, elle reçoit le message : "Cette relation ne peut être réservée en ligne". Le site renvoie alors vers un numéro payant (à 0,30 euro la minute). Sympathique. Et plus loin est référencé un autre numéro pour un service d'aide en ligne, également à 0,30 euro la minute. Et pour finir, le message indique que l'on peut aussi acheter son billet par téléphone auprès du contact center international, également payant à 0,30 euro la minute.*

*Le plus étonnant, c'est que, lorsqu'on appelle ce contact center, il faut aussi payer une "rémunération d'assistance personnalisée de 7 euros par dossier". L'appel de cette étudiante a duré 21 minutes à 30 cents la minute, plus la surtaxe de 7 euros. La même surtaxe que lorsqu'on achète son billet au guichet d'une gare.*

*La SNCB promet que son site internet sera bientôt plus performant. Et qu'il restera gratuit.*

**Extrait de RTBF.be (30-08-10)**

## Le Desiro ML en test

**P**révues pour entrer progressivement en service entre 2011 et 2016, les automotrices Desiro, fabriquées par Siemens en Allemagne, ont été testées à partir du 7 septembre sur la ligne Athus-Meuse.

Pour rappel, en avril 2008, le Conseil d'Administration de la SNCB a passé commande auprès de Siemens de 305 rames Desiro ML pour un montant de 1,425 milliard d'euros. Cet achat représente le plus gros investissement en matériel roulant jamais réalisé en Belgique.

95 de ces rames assureront le futur service RER autour de Bruxelles tandis que les 210 autres remplaceront progressivement les anciennes automotrices doubles et permettront d'absorber, en partie, l'augmentation constante du nombre de voyageurs.

Les nouvelles rames comporteront trois voitures pour une longueur totale de près de 80 mètres et une capacité de 280 places assises (232 en deuxième classe, 32 en première classe et 18 strapontins). Elles disposeront d'espaces multifonctionnels et pourront rouler à une vitesse maximale de 160 km/h.

Certaines de ces nouvelles automotrices présentent l'avantage d'être bitension : elles peuvent rouler sur des tronçons alimentés en 25.000 volts (comme c'est le cas entre Dinant, Bertrix, Virton et Rodange ainsi que sur tout le territoire grand-ducal) mais aussi en 3.000 volts (comme actuellement entre Dinant et Namur ou sur la ligne 162 Bruxelles-Luxembourg).

Les premières automotrices Desiro livrées courant 2011 seront affectés comme suit :

- Libramont - Virton - Arlon
- Libramont - Bertrix - Dinant
- Bruxelles - Louvain-la-Neuve
- Nivelles - Bruxelles - Alost
- Zottegem - Bruxelles - Alost

Il n'y aura plus d'autorails 41 dans le Sud-Luxembourg.

Le 2 juillet dernier, la première rame Desiro est arrivé à Schaerbeek pour une série de tests qui devaient débuter le 13 juillet dans la région d'Ath. Le 26 juillet, cette rame retournait toutefois en Allemagne, les tests ayant été annulés. Ils ont finalement débuté le 7 septembre sur la ligne Athus-Meuse entre Bertrix et Virton.



*2 juillet 2010 : la première rame Desiro aux couleurs de la SNCB passe la frontière allemande. Les tests prévus à cette période à Ath ont toutefois dû être annulés.*

© Wallorail (photo : Michel Hanssens)



*13 septembre 2010 : une rame Desiro en test sur l'Athus-Meuse entre Bertrix et Virton.*

© Amis du Rail d'Halanzy (photo : Christophe Bourguignon)



*13 septembre 2010 : l'intérieur de la rame Desiro parquée à Virton. Les sièges sont encore emballés dans leur plastique de protection.*

© EdA

## CFF : version améliorée des IC2000

**L**es chemins de fer fédéraux suisses (CFF) viennent de commander 59 rames InterCity à deux niveaux équipées d'un système de compensation du dévers.

En 1997, les CFF mettaient en service les premiers exemplaires des voitures à deux niveaux IC2000. Par la suite, 341 voitures de ce type furent introduites sur les relations IC les plus fréquentées. Ces voitures présentent plusieurs particularités intéressantes :

- l'embarquement se fait au niveau inférieur, c'est-à-dire à 55 cm au dessus du rail, ce qui permet l'embarquement de plain pied, les quais hauts des CFF étant à cette même cote. Les PMR peuvent donc embarquer en toute autonomie et sans préavis ;
- l'interconnexion se fait au niveau supérieur : toute la rame peut ainsi être parcourue de plain-pied ;
- de larges portes, idéalement réparties, assurent des embarquements et débarquements rapides.

Forts de cette expérience, les CFF ont lancé en mai dernier la plus importante commande de matériel roulant de leur histoire (1,9 milliard de francs suisses) en confiant à Bombardier la réalisation de 59 nouvelles rames (436 voitures au total) double étage. Le contrat comprend également des options pour plus de 100 trains identiques additionnels. Les premiers exemplaires seront mis en service en décembre 2013.

Cette version améliorée de l'IC2000 offre entre autres les caractéristiques suivantes :

- des voitures équipées de bogies permettant une compensation du dévers (voir encadré ci-contre) ;
- des rames disposant d'une voiture restaurant et d'une voiture « famille » spacieuse ;
- des toilettes plus spacieuses et au moins une table à langer par train ;
- les places assises, tant en 1<sup>ère</sup> qu'en 2<sup>ème</sup> classe, disposent de prises électriques et d'une connexion sans fil à internet ;
- un compartiment business par rame, permettant des entretiens d'affaires et offrant un espace de travail ;
- un système moderne d'information à la clientèle ;
- l'affichage électronique de la réservation des places ;
- un système de vidéosurveillance et d'appel d'urgence ;
- un équipement atténuant les ondes de pression auriculaire dans les longs tunnels et lors des croisements de trains.



La nouvelle rame InterCity des CFF

© CFF

### La compensation du dévers

*Cette technologie permet de passer les courbes à une vitesse accrue au moyen d'une compensation allant jusqu'à deux degrés. A titre de comparaison, l'angle d'inclinaison atteint huit degrés au maximum avec les trains pendulaires traditionnels. La compensation du dévers permet un gain de temps de parcours d'environ 10% sans que le confort des voyageurs n'en souffre. Le coût de cette adaptation est de moins de 100 millions de francs suisses pour les 59 trains commandés. Grâce à cette nouvelle technologie, il sera possible de renoncer à des travaux d'infrastructure destinés à relever la vitesse et chiffrés à plus d'un milliard de francs suisses. Cela, sans oublier des gains de capacité et de stabilité sur tout le réseau, grâce aux réserves de temps de parcours évoquées précédemment.*

*L'idée de la compensation du dévers n'est d'ailleurs pas nouvelle. Des systèmes similaires sont déjà utilisés sur les trains Talgo (Espagne) et Shinkansen (Japon). Les CFF disposent eux aussi d'une solide expérience en la matière, leurs locomotives de type Re460 disposant d'une technique analogue.*



A gauche, le niveau supérieur (2<sup>ème</sup> classe). A droite, le niveau inférieur (1<sup>ère</sup> classe)

© CFF



L'IC2000 : accès de plain-pied  
© ACTP



A gauche, le compartiment multi-service. A droite, la voiture restaurant

© CFF

## TEC : information en cas de perturbations

L'information en cas de perturbations est indispensable au bon déroulement d'un déplacement. Connaître l'emplacement précis d'un arrêt provisoire ou être informé à temps d'une modification horaire, d'un mouvement de grève, ... contribue grandement à réduire les désagréments en cas de situation perturbée. Un voyageur correctement informé est généralement plus conciliant.

### L'information aux arrêts

Les avis, lorsqu'ils sont présents, se détériorent rapidement : ils se déchirent, s'envolent et perdent rapidement de leur lisibilité. La protection et les fixation ne sont généralement pas adaptées en cas d'intempéries (fortes pluies, vent, ...). A titre d'exemples, au TEC Liège-Verviers, l'arrêt « Pont de Longdoz » de la ligne 17 n'a pas été signalé comme arrêt provisoire de la ligne 4 depuis plus de trois mois; l'information du déplacement de l'arrêt « croix de guerre » s'est envolée, à Jemeppe (arrêt « Eglise »), l'avis fixé sommairement au poteau d'arrêt a tourné sur le support et l'indication donnée par la flèche qui s'y trouve est maintenant fausse.

La plupart de ces avis sont en outre rédigés à la main, dans des termes parfois peu compréhensibles.



A Liège, l'arrêt Croix de guerre de la ligne 4 a été déplacé suite à des travaux. L'arrêt provisoire est identifié par un avis mal disposé, attaché à la gouttière d'un immeuble. On notera aussi l'absence de potelet arrêt et d'un panneau interdisant le stationnement à cet endroit. Les voitures sont donc parkées le long du trottoir, obligeant les usagers à embarquer en voirie et gênant les chauffeurs en approche. La ligne 4 étant réputée praticable par les PMR, une telle désinvolture est regrettable.

© ACTP



Cet avis annonçant dans des termes peu clairs le déplacement d'un arrêt est rédigé à la main : le TEC Liège-Verviers ne dispose-t-il pas d'une imprimante ?

© ACTP

### L'E-mailing



Chaufontaine : course cycliste.  
Déviation des lignes 28 et 31.  
Le 28 juillet.

Le mercredi 28 juillet, entre 10h00 et 13h00, les autobus de la ligne 31 seront déviés, dans les deux sens de circulation, entre la rue du Général Jacques et l'avenue de la Rochette.

Les arrêts « La Rochette », « Piscine », « Capsulerie » et « Casino » seront reportés à l'arrêt « Route de Bouny ».

Les arrêts « Square de la Fontaine », « Fond des Cris », « Rue Hauster », « Henne » et « Rue E. Vandervelde » seront reportés à l'arrêt « Mon Rêve ».

Les autobus de la ligne 28 seront déviés, dans les deux sens de circulation, entre l'église de Romsée et la rue Fond des Cris.

Les arrêts « Romsée Eglise », « Bouny Eglise » et « Fontaine d'Amour » seront reportés à l'arrêt « Romsée Eglise » de la ligne 10. Les arrêts « Route de Bouny » et « Casino » seront reportés à l'arrêt « Fond des Cris ».

*Voici un exemple de déviation temporaire annoncée par E-mailing. Il n'y a pas moins de 9 arrêts non desservis, ce qui représente une distance de plus de 2 kilomètres. Certes, le TEC suggère les arrêts que l'on peut atteindre à partir des points de déviation mais l'absence de cartographie impose au voyageur des opérations fastidieuses pour les localiser.*

*L'E-mailing n'est actuellement disponible que pour les clients du TEC Liège-Verviers : il devrait être rapidement généralisé aux 5 TEC régionaux.*

© TEC Liège-Verviers

## infotec.be

Infotec présente de nombreuses lacunes en matière d'information, particulièrement en cas de situations perturbées sur le réseau :

- 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](http://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).



### 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.



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 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	↔
Ligne 30 : Chastre - Mont-Saint-Guibert - Ottignies	↔
Ligne 30 : Chastre - Mont-Saint-Guibert - Ottignies	↔
Ligne M -Marché des Isnes - Travaux à Gembloux	↔
M: marché de Fleurus	↔
Ligne 65 : Braine-l'Alleud - Braine-le-Comte	↔
Flémalle : déviation des lignes 3, 32 et 91 en raison de diffi ...	↔
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 ...	↔
Liège, Hors Château : déviation des lignes 1, 4 et 24 en raiso ...	↔
Liège, Opéra : report du terminus des lignes 9, 25, 27, 30, 48 ...	↔
Liège, Longdoz : déviation de la ligne 4 en raison de travaux ...	↔

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 ?

## La Maison de la Mobilité de Liège-Guillemins

**C**e ne sont pas moins de 20.000 clients du TEC qui embarquent et débarquent quotidiennement aux arrêts face à la gare. Au vu de ce flux de clientèle important, l'ouverture d'une Maison de la Mobilité à Liège-Guillemins s'imposait. C'est chose faite depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2009 dans un local partagé avec la Maison du Tourisme du Pays de Liège.

### Une ouverture tardive

Prévue depuis 2006, la Maison de la Mobilité de Liège-Guillemins a pourtant tardé à ouvrir ses portes. En septembre 2009, alors que la nouvelle gare TGV venait d'être inaugurée et que la plupart des commerces étaient déjà installés dans le couloir sous-voies, l'emplacement réservé au TEC Liège-Verviers était toujours inoccupé. Cette situation a duré près de trois mois. A l'époque, l'ACTP publiait le communiqué de presse suivant :

*Il y a trois ans, la décision était prise d'installer un comptoir TEC dans la gare des Guillemins. La date d'ouverture de la gare a été précisée deux mois à l'avance. Au jour dit, tous les commerces et services étaient en place sauf la Maison de la Mobilité du TEC Liège-Verviers. Aujourd'hui, près d'un mois plus tard, le TEC annonce : « pas de renseignements avant fin novembre ». Pourquoi le TEC ne peut-il installer un opérateur pour renseigner les nombreux clients et touristes qui fréquentent chaque jour la gare ?*

### L'identité visuelle

L'annexe 14 au contrat de gestion 2006-2010 entre la SRWT, les TEC régionaux et le gouvernement wallon prévoit de « définir pour les Maisons de la Mobilité une identité visuelle commune intégrant l'élargissement du champ des informations disponibles ».

L'identité visuelle de la Maison de la Mobilité de Liège-Guillemins est très faible et totalement différente de celle de Namur, Wavre ou Charleroi. Seule la mention « TEC Liège-Verviers », totalement incompréhensible pour un voyageur étranger, permet l'identification. Par ailleurs, aucun élément n'annonce la mise à disposition d'informations sur les voitures partagées, le covoiturage ou encore les possibilités de déplacements à vélo.

### L'aménagement intérieur

L'aménagement intérieur est réduit à son minimum : une plaque d'arrêt « décorative » et deux plantes en devanture, un présentoir avec quelques dépliants et une



*La Maison de la Mobilité de Liège-Guillemins manque cruellement d'identité. Il semble que les préoccupations esthétiques chères à l'architecte de la nouvelle gare aient primées sur la communication visuelle.* © ACTP

borne équipée d'un écran et d'un clavier. On regrettera l'absence totale de confort d'attente (pas de sièges, pas de distributeurs de tickets d'attente, ...) et les guichets entièrement vitrés qui ne facilitent pas la communication avec le personnel et manquent de convivialité. Les PMR apprécieront par contre le guichet de gauche qui est surbaissé pour un accès aisé en fauteuil roulant.

### L'information

L'information disponible « en libre-service » est limitée :

- un panneau renseigne les visiteurs sur les titres de transport TEC disponibles aux guichets ;
- quelques dépliants concernant le TEC Liège-Verviers (tarifs, présentation de l'e-mailing, plan du réseau, ...) ;
- des prospectus sur les déplacements en vélo ;
- sur les guichets sont affichés les tarifs et un plan de la gare TEC de Liège-Guillemins.

A moins de s'adresser aux guichets, aucune information n'est disponible concernant les horaires (idéalement, les dépliants horaires devraient être disponibles en libre-service), le covoiturage (VAP, TaxiStop), les voitures partagées Cambio (une liste des stations les plus proches serait fortement appréciée) et les différentes sociétés de taxis des environs.

La borne de connexion ne fonctionne pas : il est donc impossible pour les voyageurs d'utiliser internet pour calculer et imprimer un itinéraire porte-à-porte.

Sur l'un des guichets, une affiche « Train Info » barré annonce d'emblée à la clientèle que le personnel ne dispense aucune information relative à la SNCB.

Le rôle de « Manager de la Mobilité » défini dans le dernier contrat de gestion n'est donc pas rempli. Cette nouvelle fonction impliquait en effet pour le TEC de pouvoir fournir, via les Maisons de la Mobilité, toute information utile sur l'ensemble des modes de déplacements alternatifs à la voiture, et de favoriser la complémentarité de ceux-ci avec le service de bus.



La Maison de la Mobilité de Liège-Guillemins ne fournit aucune information sur les trains. Étonnant de la part du TEC qui en tant que Manager de la Mobilité, est censé offrir une information porte-à-porte incluant tout les modes alternatifs à la voiture.

© ACTP

## Enquête client mystère (résultat : 0,5/6)

1. Demande d'information au guichet : comment s'abonner à CycloTEC ?

**Résultat.** L'accueil a été correct mais la conversation a été interrompue par un appel téléphonique. Les explications ont été claires et précises et un triptyque d'information a été remis. Seul bémol : le préposé n'a pas signalé la promotion en cours (100€ au lieu de 180€ du 12 au 30 juillet 2010).

2. Demande d'information au guichet sur un itinéraire porte-à-porte Liège-Mettet.

**Résultat.** Le préposé conseille le train entre Liège et Namur et suggère de consulter la Maison de la Mobilité de Namur pour la suite du voyage (trajet Namur-Mettet). La demande n'est donc pas satisfaite.

3. Demande d'information au guichet sur un itinéraire porte-à-porte Liège-Lacs de l'Eau d'Heure.

**Résultat.** Le guichetier informe que ce parcours nécessite de combiner train et bus. Il communique les informations concernant le trajet en bus (gare de Walcourt-Lacs de l'Eau d'Heure) mais renvoie au guichet SNCB pour le reste. La demande n'est donc pas satisfaite.

4. Demande d'information par téléphone : l'abonnement TEC donne-t'il droit à des réductions pour les voitures partagées Cambio ?

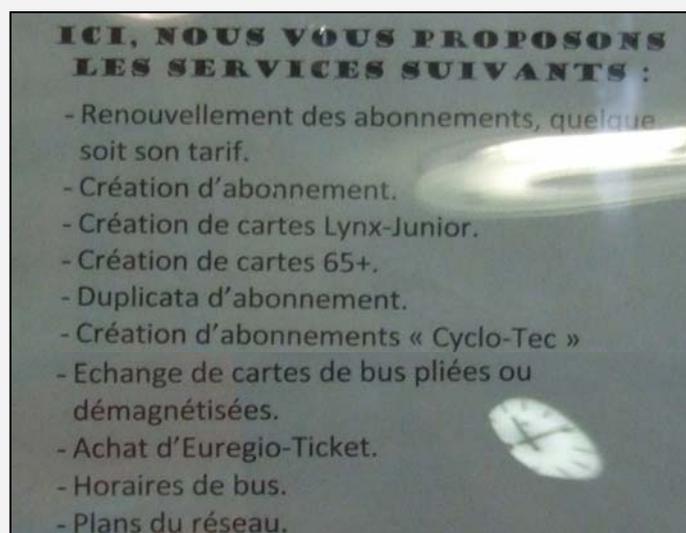
**Résultat.** Réponse rapide (après trois sonneries). La personne qui décroche présente son service comme le « service abonnements de Liège-Guillemins » (pas de mention du TEC ni de la Maison de la Mobilité). Cette personne se contente de donner le numéro de téléphone de Cambio pour obtenir l'information souhaitée. La demande n'est pas satisfaite.

5. Demande d'information par téléphone : où vend-on le billet Euregio à Liège ?

**Résultat.** Réponse rapide (après deux sonneries). A nouveau, le répondant annonce le « service abonnements de Liège-Guillemins ». Il ne peut satisfaire notre demande et nous conseille d'appeler le 04/361.94.44 pour obtenir l'information. L'Euregio-Ticket est pourtant disponible à la Maison de la Mobilité de Liège-Guillemins (voir photo ci-contre).

6. Demande d'information par téléphone : où se situe la station de location Cambio la plus proche ?

**Résultat.** Réponse rapide (après trois sonneries). Le répondant annonce clairement la Maison de la Mobilité des Guillemins. Il ne répond toutefois pas à notre demande puisqu'il nous renseigne la station Cambio la plus proche « rue du plan incliné » (celle-ci se trouve en réalité « rue Varin »).



Lors d'une demande d'information par téléphone, le personnel n'a pu nous renseigner sur l'Euregio-Ticket pourtant en vente à la Maison de la Mobilité. A la lecture de la liste des services proposés, on constate par ailleurs que la Maison de la Mobilité est avant tout dédiée à la vente d'abonnements et de titres de transport (aucune mention sur le rôle de Manager de la Mobilité). © ACTP

## La Maison de la Mobilité de Namur

**L**a Maison de la Mobilité de Namur occupe le bâtiment de l'ancienne Maison du TEC place de la Station (face à la gare SNCB). Si le réseau du TEC Namur-Luxembourg est le plus étendu de Wallonie, il ne compte toutefois qu'une seule Maison de la Mobilité. Conformément au contrat de gestion 2006-2010, toutes les Maisons du TEC (notamment celle de Libramont) auraient pourtant dû être transformées.

### L'identité visuelle

L'identité visuelle de la Maison de la Mobilité namuroise est bonne. Elle intègre l'élargissement du champ des informations disponibles (SNCB, Cambio, vélos, ...) et la mention « info bus » présente l'avantage d'être compréhensible par les voyageurs étrangers.



*Située juste en face de la gare SNCB, la Maison de la Mobilité de Namur est facilement identifiable.*

© ACTP

### L'aménagement intérieur

A gauche de l'entrée, on trouve une cabine téléphonique à pièces, un présentoir reprenant différents dépliants (informations liées à la Mobilité et feuillets horaires) ainsi qu'une borne interactive. En face, à droite de l'entrée, la clientèle dispose d'un distributeur automatique de titres de transport qui n'accepte malheureusement pas la monnaie.

Les guichets ne sont pas vitrés, ce qui autorise un contact direct avec le personnel. Le confort d'attente laisse par contre à désirer puisqu'aucun siège n'est mis à disposition des visiteurs qui sont contraints d'attendre leur tour debout dans la file d'attente (pas de distributeur de tickets d'attente).

Malgré un accès de plain-pied depuis la voirie et une porte automatique qui permet au PMR d'accéder au bâtiment en toute autonomie, l'endroit est dépourvu d'un comptoir surbaissé pouvant accueillir les chaisards.



*Ce distributeur automatique de titres de transport permet à la clientèle de gagner un temps précieux. Son utilisation est facilitée par un mode d'emploi clair et détaillé mais il n'accepte pas la monnaie ni les cartes de crédit.*

© ACTP

### L'information

Plusieurs informations sont disponibles en libre-service, dispensant ainsi les visiteurs de s'adresser au guichet :

- l'ensemble des dépliants horaires des lignes du TEC Namur-Luxembourg ;
- des « infos mobilité » (opération samedi mobile, covoiturage VAP, ...)
- une borne interactive avec accès au site infotec.be mais aussi aux sites internet de la SNCB et de la Stib pour permettre le calcul d'itinéraires porte-à-porte. On regrettera l'absence de mode d'emploi et le fait que rien n'invite la clientèle à utiliser cette borne : une mention du type « calculer vous-même votre itinéraire » serait la bienvenue. On notera également qu'il est impossible d'imprimer le résultat d'une recherche. Signalons enfin que cette borne est totalement inaccessible pour une personne en fauteuil roulant.

Les informations relevant du rôle de « Manager de la Mobilité » du TEC (Cambio, CycloTEC, taxiTEC, ...) ne sont disponibles qu'en s'adressant aux guichets.

Le principal bémol en terme d'information est l'absence de plan du réseau. Renseignement pris, il n'existe aucun plan pour le TEC Namur-Luxembourg à l'exception d'un schéma de la place de la Station à Namur disponible uniquement sur infotec.



Avec cette borne interactive permettant la consultation des sites internet du TEC, de la SNCB et de la Stib, le TEC joue pleinement son rôle de Manager de la Mobilité. Rien n'invite cependant la clientèle à l'utiliser et nombreux sont les voyageurs qui s'adressent inutilement aux guichets pour calculer un itinéraire. Une imprimante serait également la bienvenue.  
© ACTP

## Enquête client mystère (résultat : 0,5/6)

1. Demande d'information par téléphone : comment s'abonner à CycloTEC ?

**Résultat.** Serveur vocal après deux sonneries. Pour choisir la langue, taper 1, 2 ou 3 (français, néerlandais ou anglais). Taper ensuite 1 pour obtenir les infos voyageurs et 2 pour les abonnements. Après avoir tapé 1, une interlocutrice annonce le « Service Infos Voyageurs » (pas de mention de la Maison de la Mobilité). Elle présente brièvement l'abonnement CycloTEC mais n'évoque pas les deux catégories d'usagers. Elle nous signale toutefois la promotion en cours du 12 au 30 juillet 2010. La demande est partiellement satisfaite.

2. Demande d'information par téléphone : l'abonnement TEC donne-t'il droit à des réductions pour les voitures partagées Cambio ?

**Résultat.** Une fois passé le serveur vocal, attente de 5 minutes, tous les opérateurs étant occupés puis communication interrompue sans préavis. Il faudra trois tentatives pour avoir un interlocuteur. A nouveau, le répondant annonce le « Service Infos Voyageurs ». Il se contente de donner le numéro de téléphone de Cambio pour obtenir l'information souhaitée. La demande n'est pas satisfaite.

3. Demande d'information au guichet sur un itinéraire porte-à-porte Namur - Abbaye d'Orval.

**Résultat.** Temps d'attente entre 15 et 20 minutes (période de renouvellement des abonnements). Le guichetier effectue une recherche infructueuse sur infotec. La demande n'est pas satisfaite.

4. Demande d'information au guichet sur les possibilités de covoiturage (VAP, TaxiStop, ...).

**Résultat.** Temps d'attente de 15 minutes (période de renouvellement d'abonnement). Le préposé remet un dépliant « Cambio ». Il n'a pas compris la demande puisqu'il donne une information concernant le carsharing et non le covoiturage.

5. Demande d'information par téléphone sur la carte « accompagnateur gratuit » qui permet à une PMR de voyager avec un guide. Où l'obtenir ? Sur quels réseaux est-elle valable ?

**Résultat.** Après le serveur vocal, attente de 2 minutes, tous les opérateurs étant occupés. Finalement, on ne peut répondre à notre appel pour l'instant. 4 tentatives seront nécessaires pour obtenir une interlocutrice qui ne se présente pas. Cette personne ne sait pas où s'adresser pour obtenir la carte demandée et ne connaît pas les réseaux sur lesquels elle permet de circuler. Infotec conseille pourtant d'appeler la Maison de la Mobilité de sa région pour des informations complémentaires sur la carte « accompagnateur gratuit ».

### La carte « Accompagnateur gratuit »

Cette carte autorise son titulaire à voyager avec un guide sous le couvert de son seul titre de transport. Toute demande de la carte « Accompagnateur gratuit » peut être introduite au guichet de toute gare SNCB. Elle est valable sur tous les réseaux TEC, SNCB, De Lijn et sur les minibus pour handicapés de la STIB.

► Pour plus d'informations, [appelez la Maison de la Mobilité TEC de votre région.](#)

Contrairement à ce qu'affirme infotec, il est impossible d'obtenir la moindre information sur la carte « accompagnateur gratuit » à la Maison de la Mobilité de Namur.  
© SRWT

## Semaine de la Mobilité

**C**omme chaque année, la semaine européenne de la mobilité s'est déroulée du 16 au 22 septembre. Durant cette semaine, les citoyens de toute l'Europe peuvent profiter d'événements dédiés à la mobilité durable. A Bruxelles et en Wallonie, un large éventail d'activités et de promotions était proposé par les transporteurs. Vous pouvez encore profiter de certaines offres jusqu'au 30 septembre.

### STIB

La STIB a largement contribué aux festivités bruxelloises. Cette année, nous avons eu droit à :

- **L'apéro dans le métro.** Le jeudi 16 septembre, pour lancer la Semaine de la Mobilité, la STIB a invité les voyageurs à prendre un verre après le boulot. Des hôtesses ont offert des boissons (non alcoolisées) pendant l'heure de pointe du soir dans plusieurs stations de métro.
- **MusikOmetro.** Pour la quatrième année consécutive, la musique a résonné dans les stations du métro bruxellois. Le samedi 18 septembre, de 14h00 à 17h00, cinq stations de métro bruxelloises (De Brouckère, Botanique, Bourse, Gare Centrale et Rogier) ont été transformées en salles de concerts.
- **Dimanche sans voiture.** Le dimanche 19 septembre, les transports publics de la STIB étaient gratuits durant toute la journée. Ce même jour, la STIB a également fêté les 125 ans de l'Union Internationale des Transports Publics (UITP). Des trams d'hier et d'aujourd'hui, belges et étrangers, ont circulé gratuitement entre Montgomery et Tervuren de 12h00 à 19h00. Ce fût une occasion unique pour revivre quelques pans de l'histoire des transports publics de Bruxelles, Liège, Rotterdam, Munich, Paris, Vienne ou Nantes.
- **Hep' chauffeur.** Lancée le lundi 20 septembre, la campagne de sensibilisation « Hep' chauffeur » de la STIB a pour objectif de rappeler aux voyageurs un usage quelque peu oublié : faire un signe de la main au chauffeur pour monter à l'arrêt. L'action a débuté à 08h00 à l'arrêt de bus Gare Centrale, rue de la Putterie. Les bus et les trams ne s'arrêtent pas systématiquement à chaque arrêt, contrairement au métro qui s'arrête dans toutes les stations. C'est pour cette raison que la STIB lance une campagne de

sensibilisation pour rappeler aux voyageurs de faire signe au chauffeur pour qu'il marque l'arrêt. Pour renforcer l'impact de la campagne de manière ludique, la STIB distribuera 10.000 gants en carton aux 30 arrêts les plus fréquentés du réseau. Un dépliant rappelle également les quelques gestes qui peuvent améliorer le confort et la convivialité dans le bus.

- **We like the STIB.** Le 20 septembre 2010, à l'occasion de la Journée des Transports Publics, la STIB a voulu remercier ses clients de façon ludique et originale. Suite au succès de l'exposition « We are the STIB », mettant en lumière son personnel via de magnifiques photographies, le transporteur bruxellois a lancé « We like the STIB » en invitant ses usagers à se faire tirer le portrait par le photographe professionnel Jo Voets.

### TEC

- **Les services du TEC sans limite pour 5€.** Pour tester les services du TEC en bénéficiant de cet avantage, il suffit de passer dans l'une des Maisons de la Mobilité afin de se procurer la carte de voyages spéciale « Semaine de la Mobilité » pour 5€. Celle-ci permet de voyager librement sur l'ensemble du réseau TEC jusqu'au 30 septembre. Si vous souhaitez ensuite devenir client du TEC, vous bénéficierez, contre remise de votre carte, d'une réduction de 25% sur un abonnement mensuel et de 10% sur un abonnement annuel. Votre carte vous sera par ailleurs également remboursée ! Cette formule est réservée aux personnes non abonnées et est disponible jusqu'au 16 novembre 2010.
- **CycloTEC pendant un an pour 100€.** Le CycloTEC est un abonnement de bus annuel avec la mise à disposition d'un vélo pliable. Cet abonnement coûte normalement 180€ (+ 50€ de caution) à ajouter au montant de l'abonnement de bus classique. Jusqu'au 30 septembre, les clients payant leur abonnement TEC au prix plein peuvent obtenir l'abonnement CycloTEC pour 100€, soit une réduction de 80€.

### SNCB

Le week-end lors de la Semaine de la Mobilité, la SNCB proposait le « Billet Mobilité », un aller-retour aller-retour en 2ème classe entre deux gares belges pour le prix de 9€.

## **Portillons d'accès : 70% de recettes en plus pour la Stib**

Plusieurs stations de métro sont désormais équipées de portillons d'accès qui poussent les voyageurs à payer leurs tickets. Selon la Stib, le dispositif a fait grimper de 70% les recettes des stations qui en sont équipées. Et ce sur les seuls mois de juillet et d'août de cette année.

Dans le classement des stations qui rapportent le plus, c'est « Porte de Namur » qui arrive en tête avec près de 80.000 euros en plus pour cet été. Un grand succès pour la Stib qui enregistre près de 220.000 euros de rentrées supplémentaires.

## **SNCB : satisfaction de la clientèle en baisse**

La satisfaction globale des voyageurs de la SNCB continue à baisser. D'après une enquête menée par Test-Achats en octobre 2009 auprès de 6.000 utilisateurs, la satisfaction globale des usagers obtient un score de 65 sur 100. En 2008, ce résultat s'élevait encore à 68 sur 100.

La ponctualité des trains est l'amélioration nécessaire jugée la plus importante par près de 87% des utilisateurs. Les usagers demandent également une amélioration des correspondances entre les différents trains ainsi qu'une meilleure information lors des retards. Pour plus d'un utilisateur sur deux (57%), le prix des tickets doit aussi être revu. Le confort des trains a également été épinglé par de nombreux participants à l'enquête. Les usagers se plaignent principalement du manque de places assises. La propreté dans certains compartiments est également jugée insatisfaisante par 24% des utilisateurs.

## **Sécurité du rail : rapport de la Cour des Comptes**

Un rapport de la cour des comptes avait été commandé par la commission Buizingen afin de faire le point sur la politique de la SNCB en matière de sécurité ferroviaire. S'il n'y a pas de faille flagrante, il apparaît que celle-ci est très mal gérée.

Par exemple, la mise en place des normes européennes de sécurité, qui implique l'installation du système ETCS, a été maintes fois repoussée alors que le financement, lui, était disponible. La direction de la SNCB a fait machine arrière en optant pour un système intermédiaire, le TBL1+.

Autre erreur pointée du doigt : il n'y a pas d'obligation de résultats, en termes de sécurité, dans les contrats de gestion qui lient l'Etat et les différentes entités du groupe SNCB.

C'est maintenant au parlement de déterminer dans quelle mesure la mauvaise gestion et le manque de management des projets cités ont entraîné du retard dans la mise en place des systèmes de sécurité. Mais aujourd'hui, la commission pour la sécurité du rail est au point mort, en raison la crise politique ...

## **Tram à Liège : le ministre Henry consulte**

Le 11 septembre, le ministre Henry était invité à venir informer les élus liégeois de l'état d'avancement du projet de tram. Lors de cette réunion qui s'est déroulée à huis clos, le ministre wallon de la Mobilité a annoncé le lancement d'un processus de consultation autour du futur transport en commun structurant liégeois. Cette première étape sera suivie par la tenue d'ateliers urbains et par le lancement d'un site internet dédié au tram. Sur le fond, le dossier n'a cependant pas évolué depuis mars dernier.

## **Des crèches dans les gares**

Bonne nouvelle pour les nombreux navetteurs passant chaque jour par la gare de Charleroi. La SNCB vient d'annoncer que le projet de crèche dans l'ancien bâtiment de La Poste devrait se concrétiser d'ici 2012.

La SNCB-Holding prévoit également un projet test, en 2012, de crèches dans les gares de Liège et Audenarde. En cas de succès, d'autres crèches pourraient voir le jour tout d'abord à Ostende, Arlon et Bruxelles-Midi.

La SNCB-Holding recherche des espaces à louer à des exploitants contrôlés par l'Office de la naissance et de l'enfance et Kind en Gezin. Le dossier doit encore être approuvé par le comité de direction.

## **Collision en gare d'Arlon**

Le mercredi 15 septembre peu après 18h00, une collision entre deux trains L s'est produite en fin de quais de la gare d'Arlon, aux voies 3 et 4. Un train de voyageurs venant du Luxembourg a été percuté lors de son arrivée en gare par un autre train en partance pour Luxembourg qui quittait la gare.

A la suite de l'accident, 23 personnes ont été emmenées à l'hôpital pour des soins légers ou des examens complémentaires. Aucun blessé grave ou décès n'est à déplorer.

Au lendemain de ce nouvel incident ferroviaire, la sécurité du rail belge pose à nouveau question. L'ACTP estime que les délais de finalisation des travaux de sécurisation TBL1+ et ETCS sont inadmissibles. Tous les moyens, propres et extérieurs à la SNCB, doivent être mis en oeuvre pour les raccourcir. Par ailleurs, une initiative parlementaire devrait remettre sans délai la commission sécurité du rail en selle.

## **Incendie au TEC Charleroi**

Une vingtaine de bus ont été détruits, la nuit du 22 au 23 juin dernier dans un incendie qui a ravagé le dépôt Genson des TEC Charleroi, à Montignies-sur-Sambre.

Les pompiers, appelés sur place à 2h40, ont constaté à leur arrivée que la travée centrale du dépôt, qui en compte trois, était en feu. Avec l'aide du personnel qui se trouvait déjà sur place, les deux autres travées d'autobus ont pu être dégagées, et les véhicules mis à l'abri. Les pompiers du poste avancé sont également intervenus et ont maîtrisé le feu deux heures après le début de l'incendie. Au total, 22 bus ont été détruits par les flammes, soit 8% de la flotte carolorégienne.

Dès la fin du mois de juin, une demande de prêt a été lancée qui a permis d'accueillir une vingtaine de bus venus des TEC Hainaut et Liège-Verviers. Parallèlement, alors qu'une commande de 54 bus avait été faite avant cet incendie, les TEC Charleroi ont pu faire passer cette commande à 63 unités. D'autres véhicules, sur le point d'être déclassés, ont par ailleurs été laissés en service. Ces décisions ont permis au trafic de n'être que peu perturbé.

La livraison des nouveaux bus s'échelonnera dans les mois à venir. Leur arrivée coïncidera avec une réorganisation de certaines lignes. En effet, la boucle centrale de Charleroi et l'antenne de Gilly vont voir la fin de leurs chantiers respectifs l'an prochain. Il s'agira alors de revoir les trajets parcourus par certains bus, pour éviter des doubles emplois, le long des lignes du métro. Le même raisonnement sera appliqué en 2012, à propos de l'antenne de Gosselies. Quant au bâtiment sinistré dans l'incendie, qui était vraisemblablement d'origine accidentelle, sa réfection sera prochainement entamée.

## **Ponctualité des trains**

Le taux de ponctualité enregistré sur le réseau ferré belge au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre de cette année s'élève à 87,5%, soit une baisse de 2,4% par rapport au 2<sup>ème</sup> trimestre 2009, mais une augmentation de 1,9% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2010.

### **Charleroi-Sud : panneaux photovoltaïques**

C'est une première en Belgique : la SNCB a profité de la rénovation de la gare de Charleroi-Sud pour y placer 240 panneaux photovoltaïques couvrant une superficie de 400m<sup>2</sup>.

En service depuis le mois d'août, cette installation d'une capacité de 55.000kWh devrait couvrir environ 15% de la consommation totale en électricité du bâtiment.

240 000 euros ont été investis sur fonds propres dans ces panneaux. Des projets semblables sont prévus dans d'autres gares hennuyères.

### **SNCB : guichets ouverts moins longtemps**

La SNCB va fermer, dans une trentaine de gares, les guichets l'après-midi. Dans une série d'autres gares, les guichets seront ouverts moins longtemps.

La SNCB parle d'harmonisation : il existait auparavant toute une série d'heures d'ouverture différentes et dorénavant les gares possédant des guichets ne connaîtront, à quelques exceptions près, que trois types d'heures d'ouverture. Mais pour les syndicats il s'agit d'une manoeuvre d'assainissement en douce.

La modification des heures d'ouverture a déjà été lancée il y a plusieurs mois en toute discrétion. Depuis le 1<sup>er</sup> septembre elle est pratiquement achevée.

## **Infrabel : journée portes ouvertes**

Infrabel ouvre ses portes au public dans le cadre de la Journée Découverte Entreprise (JDE) qui aura lieu le dimanche 3 octobre prochain de 10h00 à 17h00. A cette occasion, la visite de plusieurs cabines de signalisation est prévue. Le programme complet et la situation des différents sites est consultable sur [www.jde.be](http://www.jde.be).

### **Nouveau proxibus à Profondeville**

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre, un Proxibus d'une trentaine de places relie les villages de l'entité de Profondeville.

Partagée par la Meuse, Profondeville est pourtant déjà desservie par six lignes régulières. Pourquoi dès lors investir encore 40.000 euros par an dans un Proxibus ? Le bourgmestre, Jean Pierer Bailly explique : *"Entre les différentes sections de la commune qui sont distribuées de part et d'autre de la Meuse, il n'y avait aucune liaison pour amener les enfants des plateaux de Lustin rive droite, Arbre, Besinne, Lesve et Bois-de-Villers rive gauche, vers le collège de Burnot qui quand même est un lieu scolaire très fréquenté par les étudiants de la région"*.

Deux itinéraires sont proposés, le premier permet donc aux étudiants des différents villages de la commune de Profondeville de rejoindre le Collège Burnot, tous les jours en période scolaire. Le second itinéraire permet aux habitants de Lustin de rejoindre la gare de Lustin.

Le Proxibus peut être testé gratuitement pendant tout le mois de septembre.



### Voitures de première classe

*Je me pose des questions sur l'intérêt actuel des voitures IC de première classe.*

*En effet, on constate que souvent des voitures de deuxième classe de trains IC sont surchargées (voyageurs debout) alors que les voitures de première classe sont quasiment vides.*

*Ceci est criant sur les AM96 où une rame simple se compose de deux voitures de deuxième classe et une de première classe.*

*Avant de commander de nouvelles et coûteuses rames, il serait peut-être opportun de déclasser les voitures de première classe (malgré le prix des billets, sont-elles rentables ?) et peut-être de les transformer en voitures silencieuses.*

**Robert ARNAOULD**  
sur notre forum

*Vieux débat ...*

*Difficile de dire si une voiture de première classe est rentable. C'est le train entier qui forme un élément de coût ... Ce qui est certain, c'est que les gens qui s'y trouvent paient plus de 50% plus cher que les gens de second (en fait, c'est 50%, mais il y a moins de formules promo en première, donc le prix moyen augmente d'autant).*

*Ce qui est sûr, c'est qu'en supprimant la 1<sup>ère</sup>, la SNCB perdrait des clients, donc il est préférable d'augmenter l'offre plutôt que de supprimer quoi que ce soit ...*

**K. NOBEN**  
sur notre forum

*Je souhaite aussi qu'on garde la 1<sup>ère</sup> classe. Je suis d'accord qu'elle est surdimensionnée sur les AM96, mais elle n'est pas superflue. Je connais même des trains où la 1<sup>ère</sup> classe est surchargée, donc la demande existe bel et bien. On ne peut quand même pas ignorer cette clientèle qui veut encore payer un prix supplémentaire et les forcer à utiliser leur Mercedes (présumée).*

*La 1<sup>ère</sup> classe n'est cependant guère digne de ce nom en Belgique (allez regarder en Suisse, Allemagne, ...) dans certains trains (AR41 notamment), mais comme M. Noben le dit, Le mieux serait d'après moi d'attirer une partie de la clientèle vers la 1<sup>ère</sup> classe en augmentant la qualité du service (prises partout pour ceux qui veulent travailler sur leur ordinateur portable, accès internet gratuit, minibar, café gratuit, ... On peut*

*rêver ...*

*Pour vous donner une idée de ce qui est possible un lien de l'offre DB (en allemand) :*

*<http://www.bahn.de/p/view/service/1klasse/uebersicht.shtml>*

*Ou l'offre des CFF :*

*<http://mct.sbb.ch/mct/fr/reisezeit/dienstleistungen.htm>*

**Bart VdW**  
sur notre forum

*2 ou 3 « petites » remarques :*

- Voitures silencieuses :

*En effet, j'ai déjà entendu dire qu'en Suisse par exemple, il y avait des voitures où un règlement strict était d'application en matière de silence (musique et téléphones interdits).*

- Rentabilité 1<sup>ère</sup> classe :

*Qu'une voiture soit de 1<sup>ère</sup> ou de 2<sup>ème</sup> classe, le coût de sa traction par la locomotive et du nettoyage au « car-wash » me semble identique.*

- Voitures vides de 1<sup>ère</sup> classe alors que celles de 2<sup>ème</sup> classe sont plus que pleines :

*Sur la ligne Ottignies-Bruxelles, je vois en effet en heures de pointes dans les voitures de type M5, M6 (doubles étages) ou AM80 (celles surnommées « Break ») un taux de remplissages que j'estimerais à 110% en 2<sup>ème</sup> et 90% en 1<sup>ère</sup>. Sachant que dans les AM80, 1/2 voiture sur 3 est une 1<sup>ère</sup> classe, la suppression de celle-ci ne permettrait pas à tou(te)s d'avoir une place assise. Sachant que les femmes enceintes ont droit sans supplément de prix à ce service, qui, après sa suppression, se lèvera spontanément quand une femme enceinte réclamera une place assise ?*

- *Ambiance 1<sup>ère</sup> classe ne veut pas dire « gros bourgeois » qui évite l'usure de sa Mercedes à 120.000€ (qui laisserait d'ailleurs une telle voiture sur un parking de gare ?). J'y vois, et tel est mon cas, beaucoup de personnes qui ayant encore du travail en dehors des heures strictes de bureau y travaillent.*

- *Le confort de la 1<sup>ère</sup> classe n'est plus terrible. En fait, il faudrait que la SNCB regarde ce qui motive les gens à prendre ce supplément de prix et s'y adapte (plus de prise de courant pour ordinateurs portables, ...).*

*Un utilisateur assez régulier de la 1<sup>ère</sup> classe.*

**Xav.**  
sur notre forum

# **BULLETIN D'ADHESION**

Rejoignez notre action ! Cinq possibilités s'offrent à vous :

- Sympathisant** : nous recueillons vos témoignages et constituons des dossiers que nous transmettons aux responsables. **L'inscription est gratuite !**
- Membre ordinaire** : vous recevez notre bulletin d'information et des invitations à participer à nos différentes activités. **La cotisation annuelle est de 12 euros.** Si vous ne souhaitez pas recevoir notre bulletin en version papier, **la cotisation est réduite à 5 euros.**
- Membre effectif** : si vous souhaitez participer de façon plus active à la vie de l'association, la cotisation de membre effectif vous autorise à participer à l'assemblée générale. **Le montant de la cotisation est fixé à 15 euros** et l'inscription est réservée aux membres ordinaires comptant au moins **deux années d'ancienneté consécutives.**
- Membre d'honneur** : en plus de bénéficier de tous les avantages réservés à nos membres ordinaires, vous désirez soutenir notre action par un appui financier. **La cotisation annuelle est de 20 euros.**
- Associations, organismes, administrations, ...** : vous soutenez notre action et recevez notre bulletin d'information. **La cotisation annuelle est de 20 euros.**

Veuillez remplir le formulaire ci-dessous.

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

Date et signature :

*Données facultatives mais souhaitées pour des contacts plus rapides :*

Téléphone : ..... Fax : .....

GSM : ..... e-mail : .....

Ligne(s) empruntée(s) :

O SNCB : ..... O TEC : .....

O DE LIJN : ..... O STIB : .....

A renvoyer par courrier postal à ACTP, Place des Guillemins, 17/B25 à 4000 Liège, ou à faxer au 04/233.67.57 ou à mailer à [actp@skynet.be](mailto:actp@skynet.be). Ce formulaire peut également être complété en ligne sur notre site internet : [www.actp.be/adhesion.php](http://www.actp.be/adhesion.php)

La cotisation est à verser sur le compte **001-3307821-03** de l'ACTP.

✂



L'exposition « SOS Planet » a ouvert ses portes le samedi 4 septembre à la gare de Liège-Guillemins. Il s'agit de la plus grande exposition jamais réalisée sur le réchauffement climatique. Elle occupera, pour une durée minimale de 8 mois, les installations du parking adjacent à la nouvelle gare TGV. A cette occasion, la SNCB propose un billet B-Excursion (voyage aller-retour et entrée à l'exposition). © ACTP

**ACTP asbl**

Place des Guillemins 17B bte25 - 4000 LIEGE

Tél. / fax : 04 233 67 57

Email : [actp@skynet.be](mailto:actp@skynet.be)

Site : [www.actp.be](http://www.actp.be)