

Que demandent les Clients de la SNCB ?





Sommaire

Les Belges et la SNCB : le grand désamour	3
La vitesse commerciale	4-5
L'information en gare et sur les quais	6-9
Les nouvelles bornes d'information	10
L'information dans les trains	11
Commodités et confort	12-14
La ponctualité	15
La tarification	16
La connexion train-bus	17
Le train et le vélo	18
La sécurité	19-20
L'indicateur et les brochures	21
Divers	22
Revendications propres à certaines lignes	23-24
Réseau Express Liégeois (REL)	25
Réseau Express Carolo (REC)	26
La desserte du Sart-Tilman : projet de train léger pour la Wallonie	27



Attendu avec impatience depuis plus de 10 ans, le premier matériel de la SNCB à plancher bas (Desiro ML de Siemens) n'offrira malheureusement pas l'embarquement rigoureusement de plain-pied (gap important à l'accostage imparfaitement sécurisé par des marchepieds trop courts). Autres bémols : des sièges sur estrades et une interconnexion étroite qui offre peu de visibilité sur la voiture contiguë © ACTP



Les Belges et la SNCB : le grand désamour

Les chiffres ont été publiés récemment : 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. Comment expliquer ce désintérêt de nos compatriotes, et des Wallons en particulier, pour la SNCB ?

- **une sécurité insuffisante** : 11 ans après Pécrot et 2 ans après Buizingen, toujours pas de généralisation d'un système moderne d'arrêt automatique des trains franchissant un feu rouge ;
- **une ponctualité dégradée**, 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** (22.154 suppressions en 2011, soit 1,68% du total des trains) ;
- **une information insuffisante en cas de situation 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 ;
- **aucun projet de train léger pour la Wallonie** ;
- **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 en toute autonomie** (en particulier pour les PMR) ;
- pas de matériel apte à penduler sur les lignes sinueuses (lignes 162, 42 et 43) ;
- **une tarification peu favorable à la fidélisation de la clientèle** : plus de carte demi-tarif, pas de billet petit groupe, pas de libre-parcours d'un jour, plus d'avantage financier à utiliser la Key Card (pourtant réputée « carte des petits trajets ») pour des parcours de moins de 10 km, ... ;
- **des distributeurs de titres de transport peu commodes d'emploi, fréquemment en panne et n'acceptant pas la monnaie européenne** ;

- **pas de restauration dans les trains** ;
- **le parking dans les grandes gares à prix exorbitant** pour les voyageurs occasionnels ;
- ...

La situation est donc pour le moins préoccupante.

Nous attendons des **mesures concrètes pour améliorer sans délai la ponctualité.**

Nous demandons également :

- **la publication de plannings et évaluations actualisée chaque trimestre pour l'installation de TBL1** (matériel et voies) : une réduction significative du délai d'installation de l'ETCS (actuellement 2026) ; idem pour l'introduction des nouveaux matériels (locos 18, Desiro ML) ;
- **une meilleure coordination des gestions SNCB et Infrabel** afin d'éviter les doubles emplois et pour installer de nouvelles procédures d'information des voyageurs en gares et dans les convois ;
- **la mise en place d'une autorité de coordination et de surveillance.**

Depuis sa création en 1999, l'ACTP émet régulièrement des suggestions pour augmenter l'attrait du rail belge. Elles sont **basées sur les observations des usagers et sur les solutions proposées par les autres réseaux.** Leur mise en œuvre ne suppose pas nécessairement l'engagement de frais important. Certaines aboutiraient même à des réductions de coûts.

Ce dossier n'est pas exhaustif : **nous invitons les clients de la SNCB à nous communiquer leurs remarques et suggestions.**



Photo de couverture :

Située au cœur de la localité, la gare de Comblain-au-Pont a été fermée au profit de celle de Rivage située ... au milieu de nulle part.

© ACTP



La vitesse commerciale

Comment améliorer la vitesse commerciale ? (peu d'évolution depuis les années 50)

- ▶ Sensibilisation du personnel
- ▶ Suppression de l'IOT
- ▶ Utilisation de matériels adaptés
- ▶ Introduction du train pendulaire
- ▶ Amélioration de l'infrastructure (courbes, signalisation)

Pour être attractifs, les temps de parcours des trains locaux doivent se rapprocher de ceux de l'automobile.

A titre d'exemple, un automobiliste met 55 minutes pour effectuer le parcours de Marche à Liège-Palais alors que le train met 76 minutes.

Les IC et IR devraient quant à eux réaliser des performances largement supérieures à celles de l'automobile. Or, on constate que les investissements coûteux consentis en infrastructure n'apportent pas de gain significatif.

A titre d'exemple, l'ICA relie Liège-Guillemins à Bruxelles-Nord en 54 minutes avec arrêt à Leuven. En 1955, le train reliait déjà Liège-Guillemins à Bruxelles-Nord en une heure avec arrêt à Leuven en heures creuses. Dans le même ordre d'idée, un parcours de Bruxelles à Arlon met 20 minutes de plus qu'il y a 40 ans.

Le personnel doit être sensibilisé et stimulé à la tenue des horaires et à la récupération d'un retard.

Les temps d'immobilisation aux arrêts doivent être réduits au maximum par la suppression de la procédure surannée de l'IOT. Cette procédure a été introduite après un grave accident survenu à La Louvière dans les années 1960. Un train avait démarré alors que le signal en voie était rouge. Une collision s'en suivit faisant une vingtaine de victimes. Dans la procédure IOT, le départ n'est donné que si la voie est libre, empêchant ainsi ce genre d'accident. A l'époque, lorsque l'embarquement était terminé, le « chef garde » devait fermer les portes une par une en remontant tout le convoi. Ces portes n'étaient pas verrouillées et un quidam pouvait très bien rouvrir une porte après le passage du garde. Il était donc nécessaire qu'une surveillance de la rame soit faite jusqu'au moment où le train se mette en mouvement. Les choses ont cependant évolué et, depuis 2001, l'ACTP demande la révision de la procédure de l'IOT pour plusieurs raisons :

- Le matériel a évolué et la procédure devrait être adaptée. Sur plusieurs réseaux étrangers la fermeture

des portes de certains matériels est automatique, le verrouillage étant centralisé.

- L'IOT pourrait être commandé à distance et le convoi surveillé par vidéo.
- Pour d'évidentes raisons de sécurité, il est anormal qu'un convoi démarre avec une porte ouverte.
- Sur les itinéraires des trains L, la multiplication des IOT augmente la durée des stationnements en gare (environ 20 secondes supplémentaires par rapport à une autre procédure). Dans le cas du futur RER, cette procédure serait inadmissible : elle ferait perdre le caractère express du réseau.

Plusieurs incidents ont été signalés : des départs inopinés (sans accompagnateur, ce dernier étant laissé sur le quai !) mais aussi des altercations, parfois avec coups et blessures, dont la dernière en date, survenue à Dinant mi 2009, a été tragiquement conséquente.

La SNCB a installé (depuis 2008 !) un groupe de travail qui planche sur la question. Espérons que ses conclusions ne se feront plus attendre trop longtemps.

Les temps d'immobilisation aux arrêts peuvent également être réduits par l'acquisition de matériel facilitant l'accès (larges portes munies de bords sensitifs pour une fermeture automatique, vastes plates-formes, portes basses au niveau des quais bien réparties sur la longueur de la voiture et non aux extrémités).

Sur les lignes sinueuses du sud du pays, la vitesse commerciale pourrait être améliorée par l'utilisation de matériels pendulaires. De nombreuses lignes wallonnes pourraient ainsi être revalorisées, la plus intéressante étant incontestablement la ligne Bruxelles-Arlon. Sans investissement prohibitif, le train pendulaire permet d'augmenter la vitesse commerciale sur ce type de lignes : il peut en effet aborder les courbes à une vitesse plus élevée. A titre d'exemple, en Suisse, la ligne Bâle - Genève traverse une région au relief aussi tourmenté que l'Ardenne (le Jura). En 2003, les CFF ont introduit sur cette ligne la pendulation permettant ainsi de réaliser des gains de l'ordre de 20% sur les temps de parcours.



REVENDEICATIONS SNCB



Avec des portes étroites aux extrémités et un emmarchement important, certains matériels SNCB sont loin d'être des modèles d'accessibilité. Difficile d'embarquer rapidement dans ces conditions ! © ACTP



Le Talent de Bombardier dispose de larges portes bien réparties, à doubles battants et d'un accès aisé. L'embarquement se fait ainsi rapidement pour une diminution du temps d'immobilisation aux arrêts. © ACTP

Le contrôleur abandonné sur le quai

Tous les navetteurs qui étaient dans le train Jemelle-Liège Guillemins d'hier matin en rient encore. « On se serait cru dans un film de Jacques Tati » me raconte Josette, ma cama d'Esneux.

Ecoute bien, *hin valèt*. Il était 7 h 05 lorsque le train est entré en gare de Tilff. Comme à l'accoutumée, les passagers voient le contrôleur descendre sur le quai pour actionner une petite manette. Et hop, voilà le train qui démarre. Un mauvais plaisant avait tourné la clé à sa place. Et *vlà ti pa* notre homme tout éberlué qui commence à courir comme un fou après le wagon, sacoche et poinçonneuse au vent, en criant : « Arrêtez ! Arrêtez ! »

Censé garantir la sécurité des opérations d'embarquement, l'IOT a déjà été la cause de bien des péripéties comme l'illustre cet article publié dans le journal La Meuse du 29 janvier 2000.



Depuis 2001, les CFF disposent, à l'instar de nombreux pays européens (Allemagne, Finlande, Italie, Espagne, ...), de trains pendulaires (RABDe 500). Ils ont permis un accroissement significatif de la vitesse commerciale sur les lignes sinueuses du Jura sans modification importante de l'infrastructure. © CFF

— toutes les heures, BRUXELLES-LIEGE, en une heure par train direct. Arrêt à LOUVAIN aux heures creuses ;

En 1955, le train reliait déjà Liège-Guillemins à Bruxelles-Nord par la ligne 36 en une heure avec arrêt à Leuven.

extrait d'un document SNCB publié à l'occasion de l'électrification de la ligne 36 Liège-Bruxelles en 1955.

L'information en gare et sur les quais

Les 2 points les plus importants : visibilité (disposition judicieuse) et lisibilité

L'information en gare et sur les quais doit être lisible et disposée correctement. De nombreux afficheurs de départ sont illisibles en cas de forte luminosité ; les affiches jaunes sont souvent mal disposées, derrière des sièges ou à une hauteur excessive ; ...



En cas de fort éclairage ambiant (ensoleillement), les afficheurs de départ peuvent devenir illisibles. © ACTP



Les affiches jaunes sont souvent mal disposées (ici, derrière les sièges ou trop hauts).

© ACTP

Dans les gares situées sur un itinéraire international ou à vocation touristique, l'information doit être dispensée dans les trois langues nationales et en anglais.

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 de préférence faites par des femmes, dont la voix, moins riche en graves, est plus intelligible. L'utilisation de serveurs vocaux qui recomposent des bribes pré-enregistrées par une seule personne (comme à la SNCF) permet de réaliser une parfaite adaptation des amplificateurs aux locaux et à une voix unique pour éviter les résonances. Un tel système peut en outre être programmé et éventuellement asservi à Railtime.

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 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. © ACTP

Tout retard de plus de trois minutes doit être annoncé et répété toutes les cinq minutes jusqu'à l'heure de départ. Les annonces du genre « retard indéterminé » ne sont pas admises car elles ne permettent pas à la clientèle de prendre d'éventuelles dispositions. Un ordre de grandeur doit être spécifié et des itinéraires de substitutions proposés (éventuellement via d'autres transporteurs).

REVENDEICATIONS SNCB

Idéalement, les horaires de la semaine et du week-end devraient faire l'objet d'une affiche unique. A défaut, afin d'éviter les confusions qui sont fréquentes, on veillera à différencier davantage les deux affiches jaunes (semaine et weekend). Pour une consultation plus aisée, les horaires devraient être présentés par destinations. Les affiches jaunes devraient mentionner un numéro d'appel en cas d'urgence ou de détresse.

DEPART - VERTREK - ABFAHRT - DEPARTURES
Weekend et jours fériés / Weekend en feestdagen / Wochenenden und Feiertagen / Weekends and public holidays

10:00 (Suite / Vervolg / Folge / Continued)	11:50	13:14
10:05	11:55	13:18
10:06	12:00	13:21
10:08	12:05	13:33
10:08	12:10	13:40
10:10	12:15	13:44
10:12	12:20	13:45
10:13	12:25	13:49
10:21	12:30	13:50
10:22	12:35	13:50
10:26	12:40	13:50

Ci-dessus : les nouvelles affiches jaunes prêtent à confusion. Seul un fin bandeau rouge ou bleu permet la distinction entre les horaires de la semaine et du weekend. Sur les anciennes affiches, ce bandeau était placé au centre pour une meilleure visibilité.

Ci-dessous : une affiche jaune aux Pays-Bas. Les horaires de la semaine et du week-end sont présentés sur une affiche unique et par destinations.

© ACTP

Heerlen, Kerkrade

Maastricht, Meerssen, Houthem-St. Gerlach, Valkenburg, Grottoch, Schin op Geul, Klummen-Randstaal, Voerendaal, Heerlen, Landgraaf, Eyndhoven, Chapermont, Kerkrade Centrum

Snelreinen stoppen alleen op de met ② aangegeven stations.

Vertrekstijd	Dagen waarnaar de trein rijdt	Spaor	Bestemming/Doelst. trein
6 08	ma di wo do vr za zo	46	Valkenburg-Heerlen-Kerkrade Centrum stopreijn Valkenburg-Heerlen Snelreijn
7 08	ma di wo do vr za zo	46	Valkenburg-Heerlen-Kerkrade Centrum stopreijn Valkenburg-Heerlen Snelreijn
8 08	ma di wo do vr za zo	46	Valkenburg-Heerlen-Kerkrade Centrum stopreijn Valkenburg-Heerlen Snelreijn
9 08	ma di wo do vr za zo	46	Valkenburg-Heerlen-Kerkrade Centrum stopreijn Valkenburg-Heerlen Snelreijn
10 08	ma di wo do vr za zo	46	Valkenburg-Heerlen-Kerkrade Centrum stopreijn Valkenburg-Heerlen Snelreijn
11 08	ma di wo do vr za zo	46	Valkenburg-Heerlen-Kerkrade Centrum stopreijn Valkenburg-Heerlen Snelreijn

La dénomination des trains doit être plus suggestive et plus précise. IC IR L et P ne suggère rien aux voyageurs occasionnels : direct, semi-direct et omnibus étaient plus suggestifs. A l'heure actuelle, certains IR sont des omnibus, quant aux P, certains sont des omnibus, des semi-directs ou même des directs.

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). Il y aura au moins un panneau par 100 mètres de quai (simple), 50 mètres si le quai est unique.



Ci-dessus, 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.

A gauche, un modèle du genre qui devrait être généralisé : disposition en oblique et en quinconce et éclairage.

© ACTP

Dans les grandes gares et dans les gares de correspondance, les prochains départs de trains doivent être affichés sur les quais.



Gare de Cologne : sur les quais, les voyageurs disposent d'un affichage des prochains départs parfaitement lisible même sous le soleil.

© ACTP

REVENDEICATIONS SNCB

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



Gare d'Aachen : borne permettant d'obtenir une assistance d'urgence ou une information. © ACTP

Les panneaux mentionnant l'affectation des quais doivent être systématiquement présents dans tous les points d'arrêt, 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. © ACTP

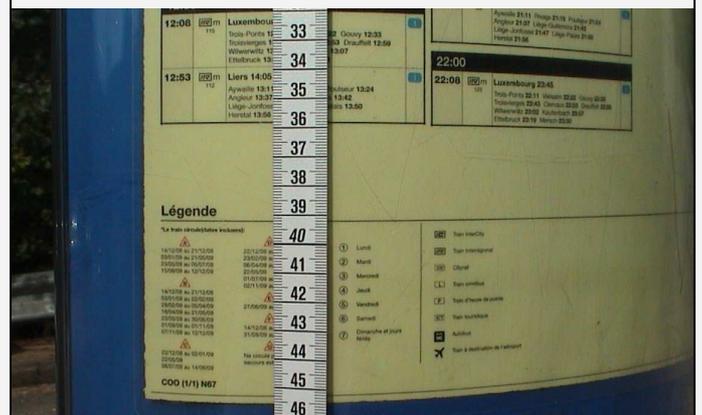
Les tambours horaires disposés sur les quais doivent être étanches et pourvus d'un éclairage intérieur. Leur lisibilité doit être améliorée (taille des caractères).



Ci-dessus : le verso de ces tambours horaires, placés devant une clôture, est illisible. N'étant pas rétro-éclairé, sa disposition par rapport à l'éclairage est importante mais elle laisse à désirer. La pluie ou la condensation rend par ailleurs sa lecture difficile.

Ci-dessous : la lisibilité des tambours horaires laisse à désirer : les caractères sont trop petits.

© ACTP



Dans les gares et points d'arrêt 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.**



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 doivent proposer ce genre d'infos. A gauche : plan de la gare TEC. A droite : les horaires. © ACTP



REVENDEICATIONS SNCB



Certaines grandes gares wallonnes comme Charleroi-Sud (ci-dessus) et Mons (ci-dessous) proposent des informations actualisées sur les prochains départs des bus. Ces informations sont précieuses pour les voyageurs qui peuvent ainsi savoir vers quel quai et à quelle allure ils doivent se diriger. Cette pratique doit être généralisée (et appliquée en premier lieu aux gares de Liège-Guillemins, Namur et Ottignies). © ACTP



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.

Dans les grandes gares, **les afficheurs de quais devraient systématiquement mentionner, sans défilement, les arrêts intermédiaires et la position des différentes voitures sur le quai.**



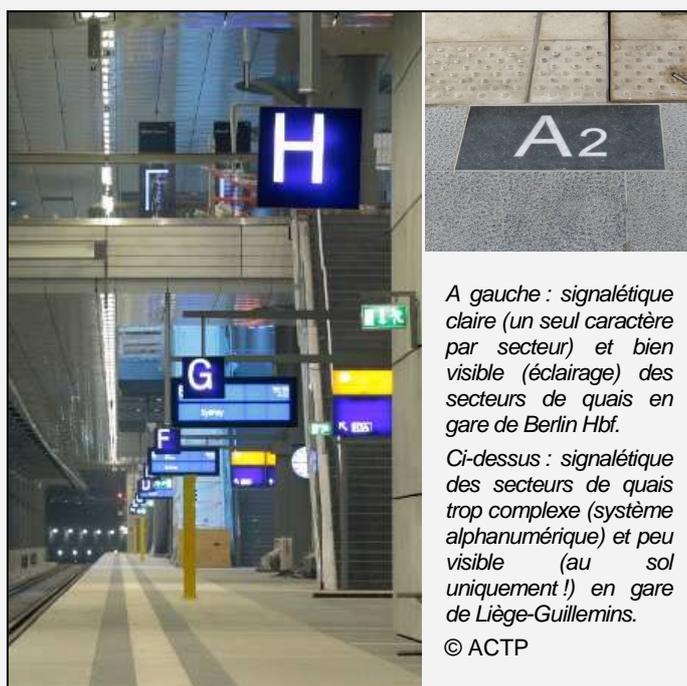
Ci-dessus : les nouveaux afficheurs de quai à cinq lignes permettent l'affichage des secteurs de quai et des arrêts intermédiaires en défilement. Pourquoi ne pas les avoir généralisés ? A Liège-Guillemins, ils sont présents uniquement sur le quai 1 !

Ci-dessous : afficheur de quai en gare de Cologne. Mention des arrêts intermédiaires, du retard éventuel et localisation des voitures, le tout sans défilement.

© ACTP



La signalétique des secteurs de quais doit être simplifiée et disposée de manière bien visible.



A gauche : signalétique claire (un seul caractère par secteur) et bien visible (éclairage) des secteurs de quais en gare de Berlin Hbf.

Ci-dessus : signalétique des secteurs de quais trop complexe (système alphanumérique) et peu visible (au sol uniquement !) en gare de Liège-Guillemins.

© ACTP

Les nouvelles bornes d'information

Est-il vraiment opportun que chaque société du Groupe SNCB développe une nouvelle interface ? Une borne internet avec accès aux seuls sites des sociétés de transport (De Lijn, TEC, Stib, SNCB, Railtime, lagare.be) offrirait en effet les mêmes fonctionnalités (et même d'autres) tout en présentant l'avantage de proposer un environnement familier aux voyageurs (la plupart d'entre eux utilisant déjà quotidiennement ces différents sites).



1. Conjointement développée par Infrabel et la SNCB Holding, cette borne interactive est actuellement en test dans les gares de Bruxelles-Midi et Bruxelles-Central.
2. Borne d'informations qui donne accès aux liens du site SNCB Mobility et qui est placée depuis 2 ans dans 2 gares du pays (Waregem et Jambes) en guise de projet pilote. Les bornes sont toujours opérationnelles dans ces 2 gares mais pour des raisons de coût, le Comité de Direction a décidé de ne pas poursuivre le projet. Contrairement aux deux autres modèles, ces bornes présentent le double avantage d'être utilisables par les personnes en chaise roulante et d'offrir la possibilité d'obtenir une assistance téléphonique.
3. Borne d'informations développée par la SNCB Holding pour la gare de Liège-Guillemins. Ce troisième modèle ne permet le calcul d'itinéraires qu'au départ de Liège-Guillemins.

Suggestion : les trois entités du Groupe SNCB devrait développer un modèle unique qui permette l'achat d'un titre de transport et la consultation des horaires de tous les transports publics.

L'information dans les trains

Comment améliorer l'information à bord ?

- ▶ Annonce sonore et visuelle de tous les arrêts
- ▶ Annonce systématique des correspondances
- ▶ Système d'appel de l'accompagnateur

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.

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

Durant quelques mois, notamment sur les liaisons IC entre Liège et Bruxelles, la SNCB a testé l'annonce des correspondances par l'accompagnateur lors de l'arrivée en gare. Malheureusement, cette pratique n'était pas systématique et ne présentait qu'un intérêt limité puisque l'accompagnateur ne donnait généralement aucune information en temps réel (retards éventuels, trains supprimés, ...).

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

Dans les nouvelles voitures, on veillera à installer un système d'appel permettant d'entrer en contact avec l'accompagnateur ou le conducteur.

Idéalement, l'information à la clientèle devrait être dispensée dans les trois langues nationales et en anglais dans les convois internationaux ou à vocation touristique. Dans les convois qui traversent la frontière linguistique, l'information devrait être diffusée dans la langue des deux (ou trois) régions sur tout l'itinéraire du convoi.



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



Parlophone permettant un contact avec le conducteur à bord du Flirt de Stadler (ici, sur une ligne régionale suisse). © ACTP



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

Commodités et confort

2 points à améliorer en priorité : l'accessibilité et le confort d'attente

La hauteur des quais doit être standardisée dans l'optique d'une accessibilité de plain-pied. Si deux hauteurs doivent être conservées, il convient d'acquérir du matériel adapté au plain-pied pour la hauteur la plus utilisée.

Dans toutes les gares et points d'arrêt, l'accessibilité aux quais et aux convois doit être garantie pour les PMR en toute autonomie par des plans inclinés en pente douce, éventuellement par des ascenseurs ou des plateformes mobiles adaptées.



A Estoril (Portugal), l'accessibilité en complète autonomie aux quais et aux convois est garantie pour les PMR grâce à un monte-chaise roulante (utilisable sans assistance contrairement au modèle utilisé par la SNCB) et à un rehaussement des quais.

© ACTP



A défaut de matériel et de quais adaptés, une assistance doit être assurée dans toutes les gares où il y a présence de personnel et ce, avec un préavis réduit (actuellement, le préavis est de 24h. A titre de comparaison, il est de 3h au Pays-Bas et de 1h ou de 2h en Suisse).



Assistance aux PMR en gare de Bâle. Du personnel facilement identifiable (veste bleue « aide en gare ») est disponible moyennant un préavis d'une heure.

© ACTP



Téléphone permettant d'obtenir une assistance en gare de Luxembourg : consignes d'utilisation claires, bonne visibilité et accessible pour les personnes en chaise roulante.

© ACTP

Dans les gares où la fréquentation le justifie, **les voyageurs doivent disposer d'escalators.** S'il n'est pas possible d'en installer pour les deux sens de circulation, on veillera à équiper l'escalator d'un système de réversibilité.



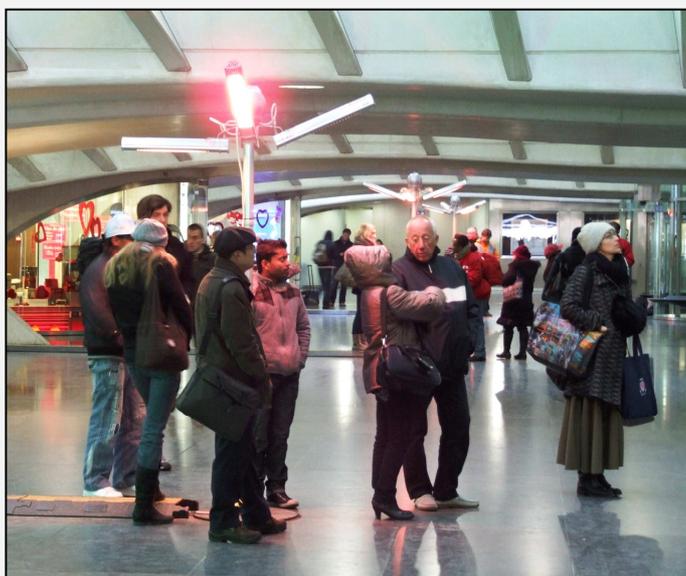
Depuis juin 2005, un escalator réversible fonctionne à la station Eddy Merckx. Cet engin a la particularité d'être utilisable à la montée et à la descente. Il est commandé par un automate programmable qui détecte la présence de personnes désirant l'emprunter.

© ACTP

REVENDEICATIONS SNCB

Dans les gares, les voyageurs doivent disposer :

- d'au moins deux distributeurs automatiques de billets (pour assurer la continuité du service en cas de panne) ;
- d'une taverne, d'une librairie, d'un restaurant et d'une superette avec heures d'ouverture étendues ;
- d'un point poste et d'une boîte aux lettres avec levée tardive ;
- de cabines téléphoniques acceptant les cartes et les pièces ;
- d'une salle d'attente chauffée et équipée de sièges en nombre suffisant ;
- d'un comptoir ou de bornes d'informations touristiques ;
- d'un bureau « contentieux » ;
- de toilettes ;
- d'une pharmacie ;
- d'un gift shop (pralines, fleurs, parfum, ...);
- d'une crèche ;
- d'un pressing ;
- d'un bureau de change ;
- de bornes interactives permettant la consultation des sites internet b-rail.be, railtime.be, lagare.be, infotec.be, stib.be et delijn.be.



Appréciée pour son aspect esthétique, la gare Calatrava de Liège-Guillemins l'est moins pour son confort : faute de salle d'attente chauffée, les voyageurs sont contraints de s'agglutiner autour de chauffages électriques installés dans la galerie principale en cas de grand froid (voir ci-dessous).

3^{ème} gare wallonne en terme de fréquentation, elle ne dispose ni de cabines téléphoniques, ni d'une boîte aux lettres. La plus proche se trouve à hauteur de l'ancienne gare provisoire et n'est pas renseignée. Par ailleurs, la dernière levée est effectuée à 15h45, soit beaucoup trop tôt pour permettre aux navetteurs de poster leur courrier en fin de journée.

© ACTP

Les gares importantes doivent disposer d'abris de quais fermés et réservés aux voyageurs munis d'un titre de transport. Idéalement, ces abris seront chauffés (plusieurs gares sont de vastes espaces ouverts dépourvus de façade et exposés au vent de nord-est, particulièrement froid).



Abri de quai fermé et chauffé en gare d'Eindhoven (Pays-Bas).

© ACTP

Dans les points d'arrêt non gardés, les sièges sont presque systématiquement disposés à côté des abris, ce qui les rend inutilisables en cas d'intempéries. Pour assurer un confort d'attente minimum, **les abris doivent impérativement être équipés de sièges**. Si les modèles actuels ne permettent pas d'en installer (manque d'espace), ils doivent être remplacés par des abris de plus grandes dimensions. Une solution palliative consisterait à disposer des sièges plus petits adaptables aux abris actuels.



A de rares exceptions près, les abris de quai SNCB sont dépourvus de sièges (ici, le point d'arrêt de Jambes-Est).

© ACTP



REVENDEICATIONS SNCB



A Flémalle Haute, les abris de quais sont équipés d'un siège. Pourquoi ne pas généraliser cette pratique ? © ACTP

Les nouvelles voitures doivent présenter toutes les commodités d'accès (larges portes basses situées entre les bogies, au quart et aux trois quarts de la voiture, larges couloirs et larges plates-formes).



L'IC2000 des CFF est un matériel double étage qui présente la particularité d'avoir deux larges portes entre les bogies, ce qui permet un embarquement de plain-pied face à un quai haut. De plus, l'intercirculation se fait au niveau supérieur : toute la rame peut ainsi être parcourue de plain-pied. © CFF



Point d'arrêt CFF (Suisse) : en toute logique, les sièges sont disposés dans l'abri et l'ensemble des informations peuvent être consultées à couvert © ACTP

Toutes les relations IC doivent être assurées avec des matériels équipés d'un système de conditionnement d'air. En cas de défaut de la haute tension, l'aération doit être assurée.

Les convois assurant les relations les plus longues (Eupen-Ostende, Bruxelles-Luxembourg, ...) **doivent disposer d'une voiture restaurant ou bistro.**

Dans toutes les gares et points d'arrêt, **les porteurs d'un titre de transport devraient avoir la possibilité de garer leur véhicule gratuitement.** A défaut, les parkings payants des gares étant nettement en sous-occupation le weekend, il serait intéressant que les prix soient réduits de 50% les samedis, dimanches et jours fériés à l'instar des prix des titres de transports (billet weekend).

L'état de délabrement de certains abris de quais est inadmissible (Assesse, Aye, Neufchâteau, Visé, ...).



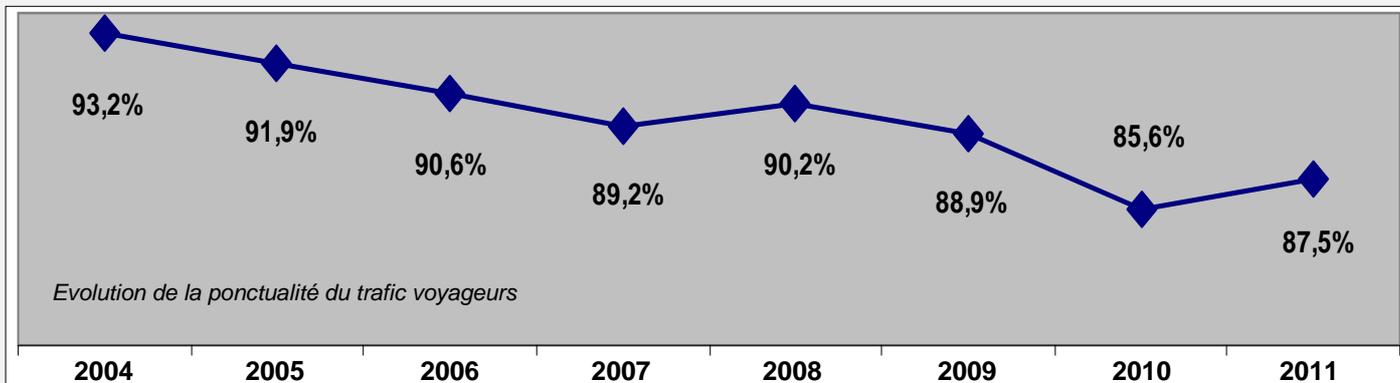
Certains abris de quais sont en piteux état : tags, propreté laissant à désirer, utilisés comme urinoirs, ... (ici, la gare de Visé). © ACTP



Bon nombre de parkings de gares sont déserts le weekend. La gratuité ou une tarification adaptée permettrait de remédier à cette sous-occupation. © ACTP



La ponctualité



Les statistiques de retards publiées par Infrabel ne répertorient que les trains accusant plus de six minutes de retard. On sait pourtant pertinemment qu'un retard de quelques minutes est parfois suffisant pour rater une correspondance et provoquer un retard de plus d'une heure (le problème se ressent d'autant plus qu'afin de respecter la norme de ponctualité, les correspondances n'attendent que rarement en cas de retard). A l'instar de ce qui est pratiqué sur certains réseaux voisins (Pays-Bas, Suisse, ...), **Infrabel devrait publier, parallèlement aux statistiques officielles (norme UIC), une statistique des trains ayant plus de trois minutes de retard.**

Le taux de ponctualité pondéré d'après le nombre de voyageurs doit être affiné. Actuellement, le retard d'un train transportant beaucoup de voyageurs pèse plus dans la balance que celui d'un train moins rempli, ce qui n'est pas suffisant pour coller au mieux à la réalité des voyageurs. Idéalement, **on publiera donc une statistique des voyageurs*minutes retardés.**

Le personnel doit être sensibilisé à la nécessité de respecter les horaires et son comportement doit être pris en compte dans l'évaluation de son mérite à une promotion. Les accompagnateurs doivent hâter (sans les précipiter) les opérations d'embarquement et les conducteurs doivent tenir au mieux la vitesse de référence.

Un retard de 30 minutes doit donner droit au remboursement de 50%. Les procédures de remboursement doivent être simplifiées et ne pas contraindre les voyageurs à des formalités tracassières.

Si un service n'a pu assurer une correspondance permettant au voyageur de terminer son voyage le jour même, le transporteur supportera les frais d'un taxi de remplacement.

Les cas de force majeure, qui pourraient délier le transporteur de son obligation d'indemnisation, ne peuvent être que des conditions climatiques qualifiées d'exceptionnelles par l'IRM, des actes de malveillance avérés, des suicides ou des perturbations sur les réseaux voisins. Les grèves (même non prévues), les bris de caténaires, les avaries au matériel roulant, ... n'en sont donc pas.

Les avaries au matériel roulant, à l'infrastructure et à la signalisation constituent les premières causes de retard. **Des mesures efficaces (entretiens réguliers du matériel, délais d'intervention réduits en cas de panne, ...) doivent donc être prises pour remédier rapidement à ces défaillances** sous peine de voir les usagers confrontés à des conditions de transport de plus en plus pénibles.

Pour coller au mieux à la perception des usagers, **les statistiques de ponctualité devraient distinguer les retards en fonction de leur durée** (par exemple, moins ou plus de 30 minutes, moins ou plus de 60 minutes).

Ces dernières années, le nombre de trains supprimés n'a cessé d'augmenter, atteignant parfois jusqu'à 2% du total des trains ! **En cas d'annulation d'un service, ou de modification de son horaire, le transporteur doit systématiquement proposer un itinéraire de remplacement.**

Les résultats de ponctualité étant directement liés aux augmentations tarifaires, **les statistiques de ponctualité d'Infrabel devraient être contrôlées par un organe externe.**

Certains résultats enregistrés sont dopés par une détente excessive des horaires. Les temps de parcours sont en effet régulièrement augmentés sur plusieurs lignes concernées par des travaux. Cette mesure permet de masquer la dégradation du service et entraîne un meilleur respect de l'horaire (modifié).



La tarification

A mettre en place :

- ▶ **Augmentations tarifaires liées à la qualité du service rendu**
- ▶ **Zones tarifaires cohérentes autour des grandes agglomérations**
- ▶ **Création d'un billet « petit groupe » ou « famille »**
- ▶ **Formation du personnel aux pratiques commerciales**
- ▶ **Distributeurs automatiques plus pratiques, acceptant la monnaie et les cartes de crédit**
- ▶ **Points de vente des billets internationaux plus nombreux**
- ▶ **Suppression du « supplément pour assistance personnelle »**
- ▶ **Suppression des tarifs transfrontaliers**

Le contrat de gestion qui autorise la SNCB à augmenter ses prix en fonction des seuls résultats de ponctualité doit être modifié : les adaptations tarifaires doivent aussi être liées à la qualité du service rendu.

Les titres émis par les différents transporteurs doivent pouvoir être utilisés dans toute une zone (ou sur tout un parcours défini) et sur tous les transports publics. Ainsi, un titre émis par la SNCB à Bruxelles pour Esneux doit permettre au voyageur de parcourir le tronçon Liège-Esneux en partie via les TEC (voir Zürich : « ein ticket für alles : Zug, Tram, Bus, Schiff »). La définition des zones et la durée de validité des titres doivent être unifiées. Des zones tarifaires cohérentes devraient être définies autour des grandes agglomérations (à l'instar de la carte Orange à Paris et du ticket Jump à Bruxelles).

Les tarifs, les conditions générales de vente et la gamme de produits doivent faire l'objet d'une simplification. Celle entamée le 1er février 2010 est un échec. D'après l'opérateur, très peu de produits devaient être supprimés, ces derniers devant être intégrés dans des formules existantes. On a pourtant supprimé la carte 50% ainsi que les billets « Un jour à la mer » et « Un jour dans les Ardennes ». Cette décision n'est évidemment pas de nature à attirer des nouveaux clients alors que la SNCB affichait moins d'un pourcent d'augmentation de fréquentation en 2009 (contre 5% escomptés). Par ailleurs, la suppression de la carte 50% résulte en grande partie d'une mauvaise politique commerciale de la SNCB. A titre d'exemple, en Suisse, on compte 2 millions de détenteurs (contre 4.400 en Belgique avant sa suppression). Concernant les billets « Un jour à la mer » et « Un jour dans les Ardennes », leur suppression ne peut être justifiée, comme le fait la SNCB, par l'utilisation du billet weekend puisque ce

dernier n'est utilisable que le vendredi à partir de 19h00, le samedi et le dimanche. La SNCB maintient par contre la carte 10 voyages qui ne présente aucun intérêt puisqu'elle est vendue au prix de ... 10 voyages. L'objectif annoncé de clarifier / simplifier sans engendrer de coûts supplémentaires pour le client est donc loin d'être atteint.

La création d'un billet « petit groupe » ou « famille » rendrait le train économiquement compétitif par rapport à la voiture.

Le personnel au guichet doit être formé aux bonnes pratiques commerciales (par exemple en proposant systématiquement les tarifs promotionnels).

Les distributeurs automatiques doivent accepter et rendre la monnaie européenne ainsi que les cartes de crédit. Ils doivent être en nombre suffisant et fiables (pannes fréquentes). Un système plus pratique que l'écran tactile doit être développé (pavé numérique, molette de navigation, ...).

Les billets internationaux doivent être délivrés dans toutes les gares situées sur un itinéraire international et le « supplément pour assistance personnalisé » doit être supprimé. 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 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 ne disposent pas d'internet ou d'une carte de crédit ?

Les tarifs transfrontaliers doivent être supprimés. Il n'y a plus de frontière dans l'espace Schengen : la tarification intérieure doit être appliquée jusqu'à la première gare au-delà de la frontière.

La connexion train-bus

- ▶ **Connexion spatiale : distance minimale, liaison de plain-pied et à couvert**
- ▶ **Information : information TEC en gare SNCB, Maisons de la Mobilité dans les gares IC**
- ▶ **Correspondances : utilisation effective de l'Aribus, optimisation des horaires**
- ▶ **Tarifcation : mise en place d'un système de ticket unique**

La distance entre le quai train et le quai bus doit être minimale. Idéalement, elle ne devrait pas dépasser 100 mètres. Dans le cas contraire, des aides mécaniques devraient être à la disposition des usagers (trottoirs roulants).

Idéalement, la liaison doit se faire de plain-pied, en ce compris l'embarquement à bord des véhicules. Cela suppose des quais adaptés et des véhicules à planchers bas.

Si les parcours impliquent des dénivellations, elles seront rachetées, suivant leur importance, par des plans faiblement inclinés ou des moyens mécaniques.

Dans tous les cas, l'accès sera rendu possible aux personnes à mobilité réduite (et donc aux landaus, vélos conduits en main et valises trolley).

Une signalétique visible et non équivoque doit faciliter le parcours du voyageur entre les quais trains et les quais bus. Idéalement, l'itinéraire sera établi de façon à ne pas couper le trafic routier, en ce compris le trafic des bus, au prix d'aménagements éventuels.

Le parcours des voyageurs entre train et bus sera aménagé sous couvert.

Des panneaux donnant un plan des différents réseaux, la liste de toutes les destinations avec la référence de la ligne les desservant, les quais d'embarquement, les horaires et le schéma linéaire de chaque liaison pourront être consultés dans la gare SNCB (éventuellement dans le couloir sous voies) et dans les locaux TEC. Les voyageurs doivent également disposer d'informations concernant les correspondances entre trains, bus et trams.

Une borne info donnant accès aux sites du TEC, de la Stib, de DeLijn et de la SNCB sera à la disposition du public.

Dès la sortie de la gare SNCB, le voyageur doit avoir vue sur un grand afficheur indiquant, en temps réel, les prochains départs des bus. Plus précisément, ces panneaux doivent mentionner :

- l'heure en en-tête ;

- le numéro de ligne ;
- la destination ;
- le quai d'embarquement ;
- l'heure de départ théorique des bus non équipés du système SAE ;
- le temps d'attente restant pour les bus sous SAE.

Afin de garantir la correspondance en cas de retard des trains, le système Aribus doit être installé (et effectivement utilisé) sur les quais accueillant les lignes à long parcours et/ou à fréquence faible.

Les grandes gares IC doivent systématiquement disposer d'une Maison de la Mobilité.

Les horaires alloueront un temps de transit raisonnable.

Attendu depuis plusieurs années, un système de ticket unique doit être mis en place au plus vite. Malheureusement, sa mise en service a déjà été reportée à deux reprises. En 2007, un groupe de travail annonçait le lancement d'un ticket unique pour 2010 avant de le reporter à 2012, la SNCB ne pouvant respecter les délais. En janvier 2010, un nouveau report est annoncé (pas avant 2013), les différents opérateurs devant encore procéder à plusieurs phases de tests.



Gare de Leuven : plan incliné entre le couloir sous-voies et la gare De Lijn. On notera la présence du panneau mentionnant, en temps réel, les prochains départs de bus. © ACTP



Le train et le vélo

Les points noirs :

- ▶ **Nombre de places limitées dans les convois**
- ▶ **Stationnement problématique dans les pangs**
- ▶ **Formules tarifaires onéreuses et inadaptées**
- ▶ **Location de vélo et Points Vélo quasi inexistant en Wallonie**

A l'heure où l'on parle de mobilité durable, le vélo est un moyen de transport idéal pour les employés dont l'entreprise se situe à distance cyclable de leur domicile ou d'une gare. Présentée comme une formule dynamique par la SNCB, la combinaison train+vélo est cependant mal adaptée aux besoins des travailleurs :

- le transport est aléatoire vu le nombre réduit de places ;
- dans la plupart des points d'arrêts non gardés, le stationnement est problématique pour les vélos.
- la SNCB déconseille le transport de vélos durant les heures de pointe ;
- A Bruxelles, capitale de l'Europe, il est impossible de charger ou décharger en gares de Bruxelles-Central, de Bruxelles-Chapelle et de Bruxelles-Congrès ;
- le personnel de train doit être présent lors du chargement/déchargement des vélos ;
- il n'existe que deux formules tarifaires particulièrement onéreuses surtout pour les petits trajets : 5€ pour un aller-simple avec la carte « vélo » et 8€ par jour avec la carte « libre-parcours ».

Les offres de la SNCB pour se rendre au travail sont nombreuses et généralement avantageuses. La combinaison train-vélo devrait s'inscrire dans la même logique. L'ACTP propose donc la création d'un abonnement annuel (comme c'est le cas en Suisse). Si cette piste n'est pas envisageable, la solution minimale consisterait à adapter les tarifs en fonction de la distance parcourue.

La SNCB propose une formules train + vélo de location mais elle tombe en désuétude en Wallonie (deux exceptions : Vielsalm et Coo).

Depuis 2008, des Points Vélo permettent d'offrir aux voyageurs un service efficace de location et de petites réparations avec un investissement minimal pour la SNCB puisqu'elle met des locaux à disposition d'une asbl conventionnée pour assurer le service. Toutefois, là encore, à l'exception de Namur, Liège-Guillemins et Ottignies, on peut regretter que les Points Vélo soient tous situés dans des gares flamandes ou bruxelloises.



Malgré une demande évidente, de nombreux points d'arrêt ne disposent pas de râteliers. Lors de notre enquête sur la ligne 162 en 2008, seul le point d'arrêt de Naninne en était équipé. © ACTP

Aller au boulot à vélo ça coûte cher !

Rejoindre les zonings de la périphérie avec son vélo est tout à fait possible grâce au train. Mais ça peut coûter cinq fois plus cher qu'un simple billet.

Est-il possible pour un Liégeois travaillant dans un zoning de la périphérie d'aller travailler à vélo ? Il faut le reconnaître, une bonne partie du développement économique se fait en dehors de la Ville, dans des zonings situés aux abords de l'agglomération et généralement accessibles presque uniquement en voiture. Il est pourtant tout à fait possible de joindre ses zonings à vélo, particulièrement avec la combinaison « Train+vélo ». Pour se rendre dans le zoning des Hauts-Sarts à partir de la gare de Liers, il faut rouler entre 2 à 5 kilomètres maximum et sur terrain plat. Depuis la gare d'Ans, 2 à 4 kilomètres de coup de pédales suffisent pour rejoindre le zoning de Grâce-Hollogne ou l'aéroport de Bierset. Seul « hic, le transport du vélo est toujours aléatoire (le nombre de place est limité) et le coût exorbitant pour les petits trajets.

extrait du journal Le Jour Liège du 14 mars 2006

La sécurité

Les priorités :

- ▶ Installation rapide du système ETCS
- ▶ Lignes de sécurité sur toute la longueur des quais
- ▶ Système de vidéosurveillance (bâtiments voyageurs et convois)
- ▶ Placement de caillebotis dans les quais en courbe
- ▶ Numéro d'appel de Securail dans l'ensemble des gares et points d'arrêt
- ▶ Formation du personnel aux gestes qui sauvent
- ▶ Matériel de premier secours dans toutes les gares et tous les convois
- ▶ Eviter les traversées de voies par la mise en place de passage à niveau pour piétons

Le système ETCS doit être installé sur l'ensemble du réseau et du matériel roulant dans les délais les plus brefs. Actuellement, la SNCB n'envisage pas l'installation de l'ETCS avant 2026 ! Elle prévoit l'installation complète du TBL1+ d'ici 2013. Or, à l'inverse de l'ETCS, ce système ne permet pas d'éviter systématiquement les franchissements de feu rouge.

Etant donné l'accroissement des vitesses, il s'impose de tracer une ligne de sécurité le long de tous les quais et de placer une signalisation invitant les voyageurs à se tenir en deçà de cette ligne. Sur certains quais, la ligne de sécurité n'est tracée que sur les parties carrelées parfois ridiculement courtes : il convient de matérialiser la ligne sur toute la longueur du quai.

Les couloirs sous voies, les salles d'attente, les distributeurs automatiques, les ascenseurs et les escalators seront placés sous surveillance vidéo.

Les nouveaux matériels roulants (et les matériels rénovés) devraient être systématiquement équipés d'un dispositif de vidéosurveillance.

En heures creuses, surtout en soirée, on veillera à regrouper la clientèle par la fermeture de certaines voitures dont l'inaccessibilité doit être annoncée.

Lorsque les quais sont établis en courbe, le gap entre voiture et quai peut être conséquent et constituer un risque de chute. Les CFF, dans ce cas, placent un caillebotis pare chute, pour minimiser les conséquences d'un faux-pas. Ce système devrait être appliquée en Belgique, en priorité à Bruxelles-Central, Bruxelles-Luxembourg, Bruxelles-Schuman, Rivage, ... où les quais en courbe sont potentiellement source d'accidents.

Le numéro d'appel de Securail doit être affiché dans l'ensemble des gares et points d'arrêt du réseau.

Le personnel en contact avec la clientèle doit être formés aux gestes qui sauvent (ventilation artificielle, massage cardiaque, compression vasculaire, utilisation d'un défibrillateur, ...) et bénéficier de recyclages périodiques. Tous les convois et toutes les gares doivent être équipés du matériel de premier secours (avec couvertures de survie) et d'un défibrillateur.



Ci-dessus : à la gare de Rivage, les voies sont particulièrement écartées du quai, ce qui constitue un risque de chute.

Ci-dessous : la solution suisse pour minimiser les conséquences d'un faux-pas.

© ACTP



REVENDEICATIONS SNCB

Traverser les voies ferrées sans respecter la signalisation est irresponsable et interdit. Chaque année, ce comportement occasionne des d'accidents. Le 30 mars 2009, Infrabel a lancé une campagne nationale de sensibilisation au danger de traverser les voies. Malheureusement, compte tenu de la situation dans certains points d'arrêt, cette initiative s'avère insuffisante.

Dans certains points d'arrêt non gardés, des quais bas et d'accès incommode incitent les usagers à traverser les voies afin d'éviter un détour même minime. A plusieurs reprises depuis 2003, l'ACTP a déjà souligné ce problème pour le PANG d'Hamoir où la plupart des voyageurs (et certains riverains) franchissent les voies au lieu d'emprunter le passage sous-voies récemment aménagé pour passer en toute sécurité d'un quai à l'autre. Loin de se limiter à Hamoir, les exemples de traversées « sauvages » sont nombreux. Dans certains cas, la situation est particulièrement préoccupante en raison de l'absence de visibilité et du passage de trains IC à vitesse élevée (voir la photo de l'arrêt « Pont de Seraing » ci-contre).

Si la campagne d'Infrabel est indispensable pour sensibiliser la clientèle au danger de la traversée des voies, il faut rappeler que les améliorations les plus efficaces sont celles qui portent sur le matériel, les comportements à risque ne pouvant être totalement éradiqués. **Dans de nombreux points d'arrêt, l'installation de passages à niveau pour piétons entièrement équipés (barrières, feux, croix de Saint-André et sonnerie) permettrait de remédier à cette situation préoccupante.** Cette solution s'avère en effet moins contraignante pour les usagers qu'un passage souterrain ou aérien. Elle est par ailleurs moins coûteuse.



Chaque jour, plusieurs étudiants n'hésitent pas à franchir les voies au point d'arrêt « Pont de Seraing ». Si rien n'excuse leur imprudence, il faut toutefois reconnaître que le détour qui leur est imposé pour passer d'un quai à l'autre est particulièrement contraignant (voir ci-dessous). © ACTP



Passage pour piétons entièrement sécurisé (barrières, feux et sonnerie) à l'ancien point d'arrêt d'Eijsden (Pays-Bas). © ACTP



L'affiche de la campagne de sensibilisation d'Infrabel. © Infrabel



L'indicateur et les brochures

Les souhaits des usagers :

- ▶ Un indicateur facilement transportable
- ▶ Tableau unique pour la semaine et le week-end
- ▶ Réédition des brochures « train au départ de et vers votre gare »

Si La SNCB continue la publication de la version papier de l'indicateur, elle devrait tenir compte des remarques suivantes :

- usage de caractères gras et maigres dans les horaires (IC en gras et L en maigre) ;
- 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 ;

- **réédition des brochures de poche « train au départ de et vers votre gare »**. Moins volumineuses que les brochures régionales, leur consultation était rapide et les informations plus nombreuses ;
- **l'indicateur doit être aisément transportable**, sa vocation première étant d'être consulté en cours de déplacement. Une mise en page plus resserrée et l'utilisation d'un papier plus fin permettraient d'alléger l'indicateur (actuellement 1kg) et d'éviter le gaspillage (l'utilisation du papier est de l'ordre de 60%). De nombreuses pages ne présentent que quelques lignes d'informations ;
- **l'indicateur national doit être systématiquement présenté à la vente** (visible au guichet) **et disponible en téléchargement**.

D'autres améliorations peuvent être envisagées :

- **tableau unique pour la semaine et le week-end** (avec alternance de caractères gras et maigres pour distinguer, dans ce cas, les trains circulant tous les jours des exceptions) ;

tab km		L 988	IC G 1818	IC A 518	IR 3617	ICT 6688	L 988	L 988	IC A 518
	Herkomst - Origine				De Panne 17.59				
0	Zeebrugge-Strand								
0	Zeebrugge-Dorp	18 36						18.34	
2	Zwankendamme	18 40					18.33		
3	Lissewege	18 42					18.37	18.38	
12	Brugge-Sint-Pieters	18 49					18.39	18.40	
15	Brugge	18 52					18.46	18.47	
0	Knokke						18.49	18.50	
2	Duinbergen					18.35			
3	Heist					18.38			
19	Brugge-Sint-Pieters					18.41			
22	Brugge					18.54			
0	Blankenberge								
12	Brugge-Sint-Pieters								
15	Brugge								
0	Oostende		18 42	18 47					18.43
23	Brugge		18 55	19 00					18.56
23	Brugge		18 57	19 02					18.58
29	Oostkamp								
34	Beernem								
39	Maria-Aalter								
44	Aalter		19 09						
47	Bellem								
50	Hansbeke								
53	Landegem								
59	Drongen								19.21
63	Gent-Sint-Pieters		19 22	19 25					19.24
59	Antwerpen-Centraal		20 20						19.55
63	Gent-Sint-Pieters			19 27					19.57
119	Bruxelles			19 54					20.00
	Zuid/Midi			20 00					20.04
	Centr.			20 04					
	Noord/Nord								
36c	Brussel-Nationaal-Luchth.			20 24					
36	Leuven			20 25					
35	Hasselt			21 29					
36	Liège-Guillemins			21 02					
	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 Bruxelles-Nationaal-Luchth ou Hasselt) sont renseignées de même que l'heure 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).

Divers

Des relations fréquentes

- Il faut au minimum une liaison par heure sur toutes les lignes (y compris le weekend) suivant un horaire cadencé (dérogation admise pour la première et la dernière liaison : un IC ou un IR pouvant desservir des gares intermédiaires). La cadence doit être portée au minimum à deux trains par heure, en heures de pointe. A titre de comparaison, les chemins de fer suisses (CFF) proposent 18 relations par jour et par sens sur l'ensemble des lignes du réseau.
- Les jours ouvrables, le premier service doit atteindre les grands centres avant 06h00. Les derniers trains au départ des grands centres doivent partir après 23h00 (00h00 de Bruxelles).
- Le weekend, même si le service est réduit, les heures de passage doivent être identiques à celles de la semaine (cas de l'ICD qui, le week-end, devient un IR).
- De nombreuses personnes travaillant le samedi, l'horaire du samedi doit être adapté par rapport à celui du dimanche.
- Les habitants de Mons, Charleroi et Namur doivent disposer d'une liaison sans arrêt vers Bruxelles en 30 minutes maximum. Ceux de Liège doivent disposer d'une liaison sans arrêt vers Bruxelles en 40 minutes.

Politique du personnel

- Le personnel doit être formé à l'accueil et à la communication (apprentissage des deux langues nationales et de l'anglais).
- Un système d'évaluation et de promotion tenant compte des compétences et mérite doit être mis en place. Dans

le cas des agents en contact avec la clientèle, les attitudes relationnelles doivent être prises en compte.

- Le personnel de conduite doit être davantage polyvalent et doit suivre des recyclages fréquents.

Sites internet

- Le moteur de calcul d'itinéraires du site b-rail.be devrait disposer du complètement automatique. Il s'agit une fonctionnalité 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.
- Le site RailTime n'est pas toujours efficace en cas de fortes perturbations.
- Sur railtime.be, le contraste des caractères devrait être amélioré dans la recherche par gare ou par numéro de train (actuellement, alternance de caractères gris foncés et gris clairs).
- Sur railtime.be, pour passer d'une recherche par gare à une recherche par train, il faut cliquer sur l'icône « Détails » au lieu de cliquer simplement sur le numéro du train concerné.
- Dès leur page d'accueil, les sites de la SNCB (b-rail.be) et d'Infrabel (infrabel.be et railtime.be) devraient proposer des liens permettant aux internautes de passer à leur guise d'un site à l'autre.





Revendications propres à certaines lignes

Ligne 36

ICO : amélioration de la vitesse commerciale. Avec application de la VM 200km/h entre Leuven et Schaerbeek et passage par le viaduc, 43 minutes devient un objectif réaliste.

ICA : arrêt à Ans avec amélioration du temps de parcours Liège-Bruxelles.

L : dernier départ de Liège après 23h00. Desserte cadencée horaire le weekend.

Réouverture du pang de Corswarem (fermé alors qu'il comptait plus de 200 embarquements/jour) et prolongation des trains L Liège-Waremme jusque Landen où une correspondance serait assurée avec l'ICF vers Bruxelles.

Ligne 37

IRQ : desserte cadencée horaire. Dernier départ de Liège et d'Aachen après 23h00. Ce train pourrait être intégré à une relation IC Anvers-Diest-Hasselt-Liège-Verviers-Welkenraedt-Aachen.

L : Géronstère-Welkenraedt : dernier départ de Verviers et de Géronstère après 23h00 les jours de manifestations artistiques ou sportives.

L : nouvelle relation transfrontalière Eupen-Welkenraedt (Hergenrath)-Aachen.

Train touristique Bruxelles-Liège-Spa.

Réouverture de Chaudfontaine.

Ligne 40

Desserte locale avec réouverture des points d'arrêt de Wandre et de Cheratte (et des points d'arrêt Venues et Cornillon dans le cadre d'un REL).

Ligne 42

IRm : cadence bi horaire conservée mais en alternance avec un L (voir ci-dessous).

L : desserte bi horaire Liège-Gouvy assuré avec un matériel adapté (plancher bas, portes automatiques, airco, ...).

Réouverture des pangs de Remouchamps, Nonceveux et Grand-Halleux.

Ligne 43

L : desserte horaire le weekend.

Réouverture de Comblain-au-Pont.

IR : 2x2 IR Jemelle-Liège en pointe.

Ramassage de la clientèle des pangs entre Angleur et Poulseur pour lui permettre de poursuivre le voyage vers Aywaille (le L43 précédant l'IRm).

Dans le cadre d'un REL : desserte du Sart-Tilman via un raccordement à la ligne 43 à hauteur de Colonster.

Ligne 44

L : cadence horaire (semaine et week-end). Dernier départ de Verviers après 23h00.

IR : 2x2 IR Spa-Liège en pointe avec rebroussement à Pepinster (et non à Verviers).

Train touristique Bruxelles-Spa.

Matériel adapté à une exploitation régionale.

Ligne 45

Mesures de sauvegarde de l'assiette entre Trois-Ponts et Malmédy ; de la ligne entre Malmédy et Butgenbach.

Ligne 68

Rétablissement de la liaison Comines-France / Comines-Belgique.

Ligne 86

Réouverture et point d'arrêt à Frasne-lez-Anvaing.

Ligne 94

Amélioration du temps de parcours de l'ICH.

Réouverture de Petit-Enghien et de Saintes.

Ligne 97

Prolongation de l'ICF jusqu'à Valenciennes.

Ligne 115

Réouverture de la ligne et des pangs de Wautiez-Braïne, Braïne-le-Château et Clabecq.

Ligne 124

2 x 2 trains P accélérés Charleroi-Bruxelles (Schuman).

Ligne 125

L : desserte horaire (semi horaire en pointes) entre Liège et Huy (REL). Desserte horaire le week-end. Dernier départ de Liège après 23h00.

ICD : desserte identique la semaine et le weekend.



Ligne 125a

Exploitation voyageurs dans le cadre d'un REL.
Création de points d'arrêt à Kinkempois, Seraing et Val-Saint-Lambert.

Ligne 130a

L : prolongation de tous les trains jusqu'à Jeumont.
Service cadencé horaire semaine et week-end.

Ligne 132

L : desserte horaire le week-end (Charleroi-Couvin).
Arrêts à la demande pour une amélioration de la détente et une économie d'énergie et de matériel.

IR : 2x2 IR en pointe entre Walcourt et Charleroi, L entre Couvin et Walcourt.

Réouverture des points d'arrêt de La Sambre et Montignies-le-Tilleul dans le cadre d'un REC.

Ligne 138

Réouverture de la ligne entre Châtelineau et Florennes et exploitation avec un train-tram.

Ligne 141

Réouverture de la ligne et des pangs de Bousval, Noirhat, Genappes, Nivelles-Nord et Seneffe avec liaison vers la ligne 115 via la ligne 124 (Baulers pour correspondance vers Charleroi).

Ligne 144

Service cadencé horaire avec correspondance à Tamines pour l'IC de Charleroi.

Mesures conservatoires pour mettre 2 voies entre Gembloux et Tamines.

Lignes 161/2

L'avenir de la liaison Bruxelles-Luxembourg réside dans l'utilisation de matériel pendulaire. Il permettrait, sans investissements prohibitifs, d'améliorer la vitesse commerciale sur cette ligne.

IC+ : Cadence horaire et temps de parcours proche de 2 heures équivalent à celui de 1975 sans arrêt sauf Namur, Libramont et Arlon.

ICJ : Décrochage à Namur d'une automotrice continuant en L jusque Jemelle, le reste du convoi continuant en IC jusque Jemelle puis en L entre Jemelle et Arlon. Les trains L actuels seraient supprimés.

Mesures conservatoires pour mettre Ottignies-Gembloux à 4 voies.

Création d'un triangle à LLN pour permettre des liaisons directes Namur-LLN.

Départ supplémentaire de Bruxelles vers Namur et LLN après 23h00 (actuellement, dernier départ à 22h37 de Bruxelles-Central pour l'IC et à 22h47 pour l'IR vers LLN).

Ligne 163

Réouverture et prolongement vers Kautenbach au Luxembourg (8km en territoire belge entre Bastogne et la frontière). Possibilité d'obtenir un subside européen.

Ligne 165

Réouverture du pang de Meix-devant-Virton.

Desserte le week-end.

LGV 1

Raccordement de la LGV à la ligne 78 à hauteur d'Antoing pour relier Tournai à Bruxelles via la ligne à grande vitesse (temps de parcours : 25 à 30 minutes). Cette relation exploitée avec des rames TGV serait prolongée jusque Liège (temps de parcours Bruxelles-Liège : 35 minutes) avec un effet particulièrement structurant pour la Wallonie. Citons à titre d'exemple la Région Nord-Pas-de-Calais qui exploite des TGV régionaux reliant Lille à Arras, Calais, Boulogne et Dunkerque.

LGV 2

Création d'un point d'arrêt à hauteur de Lincent (à mi-distance entre Jodoigne et Hannut) pour desservir l'Est du Brabant wallon.

REL, REC

Adaptation des lignes autour de Liège et de Charleroi avec réouverture de certains points d'arrêt pour des dessertes express régionales (voir pages 25 et 26).

Rapport Tritel

Le Gouvernement wallon a chargé le bureau Tritel de dresser un état des lieux et de faire des propositions pour le développement du rail wallon. En conclusion de cette étude, Tritel a proposé 34 projets qui concernent les voyageurs ou/et le fret. Parmi ces projets, les investissements dont il est question dans nos revendications ont été évalués. Le rapport peut être consulté (ou téléchargé) sur notre site www.actp.be. Nous partageons sans réserve les conclusions du rapport Tritel. Nous estimons cependant qu'il conviendrait d'ajouter un projet de train léger. Ci-après (page 27), on trouvera une suggestion pour la desserte du site du sart Tilman par train léger.

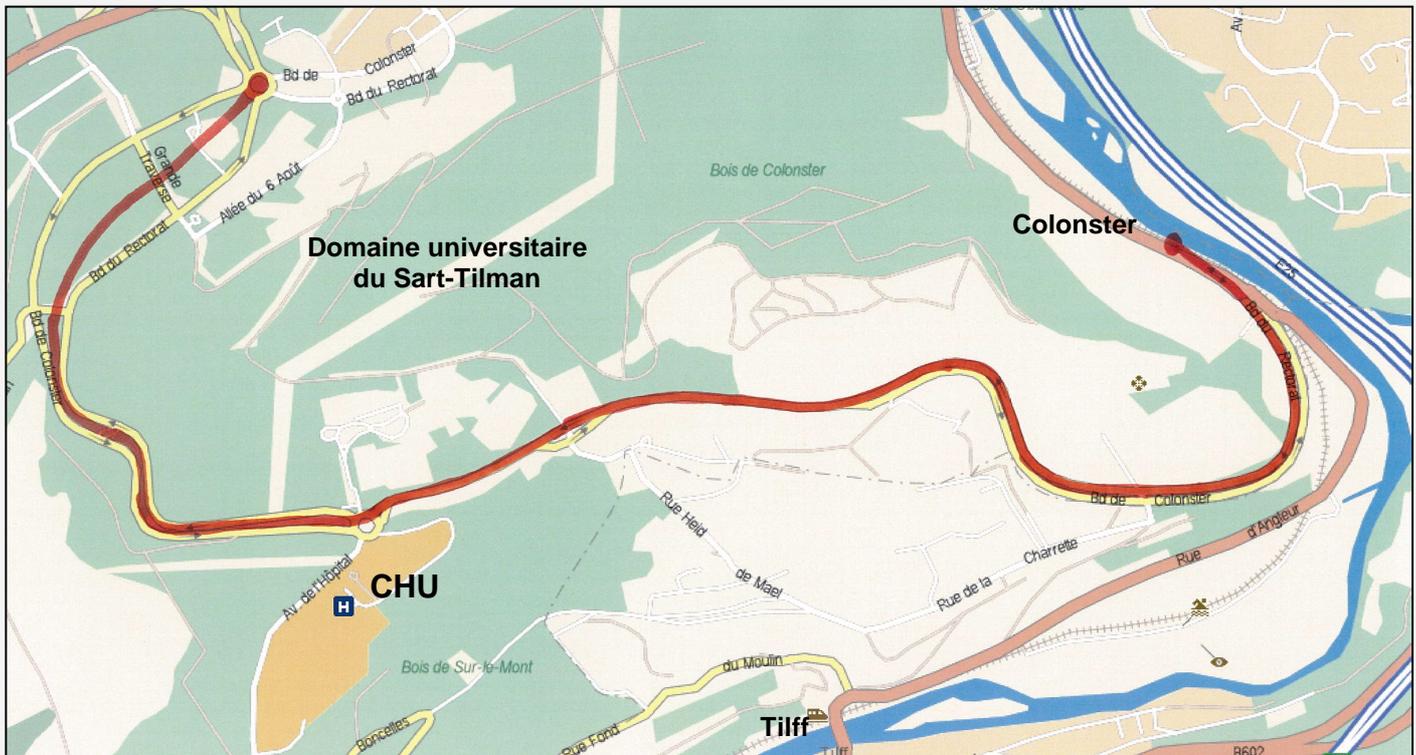


REVENDICTIONS SNCB

Réseau Express Liégeois (REL) : proposition de l'ACTP



La desserte du Sart-Tilman : projet de train léger pour la Wallonie



© Mappy

La Région Wallonne a décidé l'installation d'une ligne de tram à Liège. Dans un premier temps, elle reliera Sclessin à Coronmeuse.

Elle ne desservira donc pas le site Universitaire du Sart-Tilman (facultés et hôpital) Cette desserte serait pourtant bien achalandée : on estime que, chaque jour ouvrable, 20.000 personnes migrent vers le Sart Tilman. La région wallonne a décidé de l'assurer par une ligne BHNS qui se grefferait à Sclessin sur la ligne de tram.

Les usagers de cette desserte la voient évidemment d'un mauvais œil : en effet, la relation entre le centre ville et le site universitaire imposera une rupture de charge qui n'existe pas avec les bus actuels et les temps de parcours s'en trouveront vraisemblablement augmentés.

A l'heure actuelle cette liaison est majoritairement assurée par les voitures particulières.

Trois lignes de bus (2, 48, 58) relie le centre ville au campus. L'une ne dessert pas les Guillemins (58), La 2 est surtout orientée vers la liaison Seraing-Sart Tilman.

L'ACTP estime que l'on pourrait réaliser une liaison rapide et efficace avec un train tram ou un train léger. La ligne 43 venant d'Herstal, passe au centre ville, aux Guillemins à Angleur et à Colonster où elle se trouve (par la route) à 3.000 mètres de l'hôpital. Une voie de desserte des facultés pourrait être établie à partir de Colonster, le long du boulevard du Rectorat. Les quais des gares existantes sont à 75 (Guillemins, Palais), 55 (Angleur, Tilff) et 30cm (Jonfosse), ce qui exige un matériel adapté, comme par exemple le Talent de Bombardier. Ce matériel est construit à Aachen, c'est-à-dire à 56 km de Liège.

A Aachen les Talent de l'Euregiobahn sont aptes à la circulation en voirie urbaine (feux stop, clignotants).

La pente moyenne du tronçon Colonster-CHU est de 5,8%. Cette pente est analogue à celle du Flamsbana en Norvège

(<http://www.flaamsbana.no/eng>) lequel est exploité avec du matériel standard (voie normale).

Pour davantage d'informations sur le Talent de Bombardier, consultez le lien suivant :

<http://www.actp.be/Videosemfull.php?pg=2>

© Stefan Flöper



Nos autres publications (disponibles sur demande ou sur www.actp.be)

Facteurs d'attractivité d'un transport public structurant (2007)

Aménagements des grandes gares (2007)

Qualités exigées d'une bonne connexion train-bus (2007)

Ce qui fâche à Liège-Guillemins (2010)

Qu'attendent les clients des TEC en 2011 ? (2010)

Evaluation de 4 Maisons de la Mobilité (2010)

Evaluation du site infotec.be (2010)

Bulletin trimestriel aCtp-Info

Disponible également sur www.actp.be :

le rapport Tritel sur le rail wallon (<http://www.actp.be/pdf/tritel.pdf>)



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