

## SOMMAIRE

Tour du monde des trains pendulaires 2-5

La ponctualité des trains passe sous les 90% 6

Retour du tram : les clés du succès 7-8

Quel transport public structurant pour Liège 9

Le « tram » de Douai 10-11

Le VanHool New AG 300 12

En bref 13-14

Courrier des lecteurs 15

Bulletin d'adhésion 16

**N'oubliez pas votre cotisation 2008 !**

**Bulletin de virement dans ce numéro**



Le nouveau Pendolino d'Alstom

© Alstom Transport

## La SNCB parle (enfin) du train pendulaire

La nouvelle génération de trains pendulaires développée par Alstom suscite l'intérêt de l'opérateur SNCB qui n'exclut pas de la proposer d'ici janvier 2010 aux passagers de la ligne Bruxelles-Luxembourg. L'exploitation de la ligne avec ce type de matériel permettra un gain de temps d'environ 20 minutes sur l'ensemble du parcours.

Le premier matériel pendulaire a été mis en service en Italie dans les années 1970. Grâce à une inclinaison accentuée de la caisse dans les virages, l'effet de la force centrifuge sur les voyageurs est réduit et l'on peut pratiquer des vitesses supérieures sans modification conséquente de l'infrastructure. C'est la raison pour laquelle le train pendulaire a fait flores dans les régions où les parcours sinueux limitent généralement la vitesse. Les suisses, les anglais, ... ont emboîté le pas suivis par une dizaine d'exploitants (voir notre dossier pages 2 à 5).

De nombreuses lignes wallonnes pourraient ainsi être revalorisées. La plus intéressante est incontestablement la ligne Bruxelles-Luxembourg-Strasbourg où les temps de parcours sont particulièrement dégradés et indignes d'une relation internationale. Qui plus est, cette ligne subira bientôt la concurrence du TGV-Est entre Bruxelles et Strasbourg.

Les grands constructeurs offrent du matériel pendulaire dans différentes catégories : de la rame IC à l'automotrice légère pour exploitation régionale. Espérons que l'introduction de ce genre de matériel fera tache d'huile et permettra de revigorer des liaisons qui accusent un manque d'attractivité certain. C'est en tous cas le vœu de l'ACTP inlassablement répété depuis plus de 5 ans.

## Tour du monde des trains pendulaires

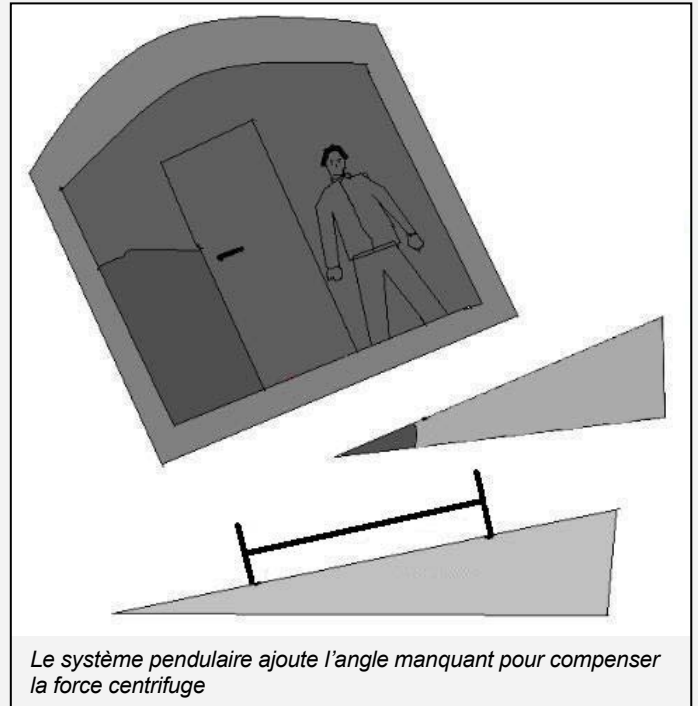
**L**e train pendulaire est conçu pour s'incliner dans les courbes de manière à compenser la force centrifuge et maintenir le confort des voyageurs. Ce système permet, sous certaines conditions (légères adaptations de l'infrastructure), de circuler à vitesse plus élevée qu'un train classique sur un parcours sinueux.

Le voyageur installé dans un véhicule circulant en courbe ressent une force qui le porte vers l'extérieur c'est la force centrifuge. Pour atténuer les effets de la force centrifuge, on donne à la file de rails une surélévation du côté extérieur de la courbe : c'est le dévers, indispensable pour limiter l'inclinaison des véhicules vers l'extérieur liée à la souplesse de leur suspension et préserver le confort des voyageurs.

Ce dévers étant calculé en fonction de la vitesse des véhicules, il ne peut toutefois dépasser certaines limites. Il en résulte dans un train de voyageurs, au-delà d'une certaine vitesse, une sensation d'inconfort liée à ce que l'on appelle « insuffisance de dévers ».

Aussi, à l'instar d'une moto qui se « couche » dans les virages, a-t-on eu l'idée d'une technique particulière (la pendulation) qui, en accentuant l'inclinaison des

voitures dans les courbes, permet de prendre celles-ci à plus vive allure avec un bon niveau de confort pour les voyageurs.



### ITALIE

C'est en Italie que la première rame pendulaire a été mise en service commercial. Précurseur des célèbres Pendolino, l'ETR 401 (ElettroTreno Rapido), développé par Fiat, est resté en exploitation régulière de 1976 à 1983 entre Rome et Ancône. C'est de ce premier modèle que sont dérivés les Fiat Pendolino ETR 450 dont la mise en service remonte à l'été 1988 entre Rome et Milan. Avec l'apparition des rames Fiat Pendolino ETR 460 dans les années 1990 et surtout ETR 500 sur les lignes à grande vitesse, les rames ETR 450 sont devenues obsolètes. C'est pourquoi elles sont aujourd'hui utilisées sur les lignes traditionnelles Rome-Bari, Rome-Savona ou encore Rome-Ancone-Rimini. Aujourd'hui, le parc italien comprend 10 rames ETR 460 exploitées par Trenitalia sur différents itinéraires interville. Ce matériel a été vendu dans plusieurs pays européens (Finlande, Royaume-Uni, Portugal, République tchèque, ...) moyennant certaines adaptations.



Le Fiat Pendolino ETR 450

Photo : Stefano Paolini



Le Fiat Pendolino ETR 460 en gare de Rome

Photo : Eric Gaba

# AU FIL DES RAILS

## ALLEMAGNE

Introduit en 1998, l'ICE-T est un train pendulaire dont la mécanique est celle utilisée dans les Fiat Pendolino ETR 460. En même temps que l'ICE-T, une automotrice diesel-électrique (nommée ICE-TD) a été introduite. La Deutsche Bahn en a mis en service 20 exemplaires. Après le déraillement de l'ICE 1799 le 2 décembre 2002 (dû à une rupture d'un essieu), la Deutsche Bahn a retiré toutes les rames ICE-TD de la circulation. Elles sont progressivement remises en service depuis 2006.

Notons que la compagnie nationale de chemins de fer autrichienne, ÖBB, utilise également une douzaine de rames ICE-T.



L'ICE-T

Photo : Sebastian Terfloth

## SUISSE

Depuis 1996, Cisalpino, une filiale des CFF et de Trenitalia exploite des rames pendulaires (Fiat Pendolino ETR 470) équipées spécialement pour circuler sur les réseaux italien, suisse et allemand. L'ETR 470 a ainsi été construit en 9 exemplaires (spécifiquement dans la livrée Cisalpino) afin de desservir des destinations entre l'Italie, la Suisse et l'Allemagne dont il possède les équipements de sécurité respectifs. Depuis 2006, les ETR 470 ne circulent plus sur le réseau allemand et sont cantonnés aux dessertes entre Genève, Zürich ou Bâle et l'Italie.

Depuis le 28 mai 2000, les CFF disposent de 44 rames automotrices pendulaires (les RABDe 500 ICN) qui roulent dans les vallées sinueuses du Jura, notamment entre Bâle et Genève et entre Zurich et Genève. Ces rames, très confortables, comportent toutes une voiture-restaurant.



Le Fiat Pendolino ETR 470

Photo : Patrick Morandini



RABDe 500 ICN

Photo : [www.railsuisse.ch](http://www.railsuisse.ch)

## ROYAUME-UNI

Depuis 2003, la compagnie privée Virgin exploite 53 rames pendulaires construites par Alstom et dérivées du Fiat Pendolino ETR 470. Des services cadencés relient Londres à Birmingham toutes les 30 minutes, et toutes les heures vers Manchester, Liverpool et Preston. Depuis la mise en service du Pendolino Virgin sur la West Coast Main Line, l'une des principales artères ferroviaires du Royaume-Uni, le nombre de passagers a augmenté de 40%. En janvier dernier, les rames pendulaires britanniques ont franchi le seuil symbolique du million de miles parcourus en service commercial.



L'Alstom Pendolino exploité par Virgin

Photo : [www.qinetiq.com](http://www.qinetiq.com)

## Tour du monde des trains pendulaires (suite)

### ESPAGNE

En Espagne, le Talgo 350 (AVE 102) est un train pendulaire apte à circuler à 330 km/h sur les lignes à grande vitesse. Ce matériel a été conçu en collaboration avec la société allemande ADtranz (rachetée depuis par Bombardier) qui a fourni les motrices (dont le profil avant en bec de canard rappelle celui de certains trains japonais et lui a valu le surnom de « pato » [canard en espagnol]). Il a été mis en service commercial le 26 février 2005 sur la ligne AVE Madrid-Barcelone.

L'AVE série 130 est, lui aussi, une rame automotrice pendulaire. Mais à la différence du 102, le 130 est conçu pour rouler sur LGV et sur ligne classique. A ce titre, il est à écartement variable et bicourant 25kV-50Hz alternatif / 3kV continu. Sa vitesse limite est de 250 km/h. Sa ligne, inspirée de celle l'AVE 102, lui a valu le surnom de « patito ». Ces rames sont entrées en service le 6 novembre 2007 sur les trains Alvia 131/130 Madrid-Gijón et 79/78 Alicante-Madrid-Gijón, sur des parcours intégralement réalisés sur ligne classique.

La RENFE (société ferroviaire espagnole) exploite également un train pendulaire qui circule sur les lignes espagnoles standard (1668 mm d'écartement des rails), principalement entre Madrid et Valence depuis 1999. Le modèle utilisé s'appelle l'*Alaris 490*, une automotrice dérivée du Fiat Pendolino *ETR 460*.



L'AVE 102

Photo : [www.talgo.de](http://www.talgo.de)



L'AVE série 130

Photo : [www.typicallyspanish.com](http://www.typicallyspanish.com)

### ETATS-UNIS

En octobre 1994, Amtrak, entreprise ferroviaire américaine, ouvre un appel d'offre pour un train qui pourrait rouler sur le réseau existant, avec ses courbes parfois prononcées, à des vitesses jusqu'à 240 km/h. Un consortium formé de Bombardier Transport (75%) et Alstom (25%) est choisi en mars 1996. Le service est inauguré 4 ans et demi plus tard, le 11 décembre 2000.

Extérieurement, ces trains baptisés Acela Express ont un air de famille très marqué avec les TGV. Ils combinent une propulsion du type TGV, fournie par Alstom et un système de pendulation mis au point par Bombardier. L'Acela Express permet de rallier Boston à New York en trois heures et demi (soit une amélioration d'une demi-heure). New York à Washington prend maintenant deux heures trente. Des horaires fréquents et la vitesse du Acela permettent à Amtrak de talonner l'avion.



L'Acela Express

Photo : Chaohwa

# AU FIL DES RAILS

## CANADA

Le train pendulaire LRC (Léger, Rapide et Confortable) a été conçu dans les années 1970 par un consortium de Montreal Locomotive Works (MLW) et Alcan. Bombardier Transport ayant acheté MLW, c'est cette compagnie qui a produit les rames qui ont été achetées par Via Rail et qui roulent dans le corridor Québec-Windsor. Le *LRC* est le plus vieux train pendulaire encore en service dans le monde.



Le LRC

Photo : Pierre Cb

## FINLANDE

Les Finlandais ont commandé leurs premières rames S220 (aussi appelées Sm 3) issues du Fiat Pendolino ETR 460 en 1992. Les principales modifications apportées étaient dues aux conditions climatiques d'utilisation. En effet le Pendolino S220 est prévu pour fonctionner entre  $-40^{\circ}\text{C}$  et  $+35^{\circ}\text{C}$ . La principale ligne exploitée est Helsinki-Turku (environ 250 km).



Le Pendolino S220

Photo : <http://funini.com>

## REPUBLIQUE TCHEQUE

En Tchéquie, le Pendolino CD 680 (dérivé du Fiat Pendolino ETR 460) est exploité sur une ligne nationale depuis décembre 2005 (Prague-Pardubice-Olomouc-Ostrava) et sur une liaison internationale (Prague-Pardubice-Brno-Vienne-Bratislava) depuis décembre 2006.



Le Pendolino CD 680

Photo : [www.info-cestovani.cz](http://www.info-cestovani.cz)

## JAPON

Les réseaux japonais sont entrés dans l'ère du pendulaire depuis les années 1980. Aujourd'hui, les différentes filiales régionales de la Japan Railways exploitent des matériels pendulaires sur des voies étroites (1067 mm) et sinueuses.



Le train pendulaire Super Ozora DC 283 de la Japan Railways effectue la liaison Sapporo-Kushiro au Nord du pays (350 km) depuis 1997.

Photo : Chatama

## PORTUGAL

Dérivé du Fiat Pendolino ETR 460, l'Alfa Pendular circule au Portugal depuis 1999. Il dessert, entre autres, les villes de Braga, Porto, Lisbonne et Faro.



L'Alfa Pendular

Photo : [www.observatoriodoalgarve.com](http://www.observatoriodoalgarve.com)

## SUEDE

Depuis 1990, la compagnie suédoise SJ exploite le train pendulaire X2000 construit par ABB. Ce train connaît un bon succès commercial grâce au service à bord, aux dessertes cadencées et au fait qu'il dessert de nombreuses villes moyennes.



Le X2000

Photo : Laserpekare

## La ponctualité des trains passe sous les 90%

**P**our la troisième année consécutive, la ponctualité du réseau ferroviaire belge est en recul en 2007. Selon Infrabel, 89,2% des trains ont roulé à l'heure ou avec un retard maximum de 5 minutes (résultat avant neutralisation des causes externes et des travaux d'investissement), soit 1,4% de moins qu'en 2006. Ce chiffre est le plus mauvais enregistré depuis 1998 (88,8%). A l'époque, la situation avait amené le dépôt d'une pétition réclamant une amélioration rapide. Elle avait réuni 12.000 signatures de navetteurs exaspérés et fut à l'origine de la constitution de l'ACTP.

Si ces chiffres traduisent un net recul de la ponctualité, ils reflètent mal le sentiment de délabrement éprouvé par les usagers et mis en évidence par notre récente enquête de ponctualité réalisée conjointement avec le BTTB (voir aCtp-Info de décembre 2007). L'explication est simple : la SNCB comptabilise les retards des trains et non les retards des voyageurs : un train en heure creuse avec 50 personnes à son bord est comptabilisé de la même manière qu'un train bondé en heure de pointe. En outre, la SNCB ne tient pas compte des trains annulés (dont le nombre a presque doublé par rapport à 2006, passant de 8.801 à 15.849), des retards de moins de cinq minutes et des correspondances ratées. Si ces paramètres étaient pris en compte, on estime qu'à peine un train sur deux (47%) respecterait l'horaire. Un point positif toutefois : Infrabel a déjà annoncé qu'il voulait mieux faire correspondre les mesures de ponctualité aux impressions des voyageurs. Une des pistes envisagées serait d'accorder plus d'importance à un retard survenu en heure de pointe qu'à un retard en heure creuse.

D'après Infrabel, les mauvais résultats enregistrés s'expliquent en partie par une série d'incidents aux conséquences lourdes tels les vols de cuivre, un court-circuit à la cabine d'aiguillage de Puurs (qui a eu des répercussions pendant dix jours), les mouvements sociaux et certains travaux entraînant des retards à court terme. Parmi les autres causes, la SNCB a également cité les « mouvements de passagers » qui seraient responsables de 11% des retards (contre 6% en 2006). Il s'agit par exemple de trains qui ont subi du retard car de nombreux voyageurs doivent embarquer ou débarquer. 500.000 voyageurs embarquent chaque jour à bord des trains de la SNCB. Il s'en trouvera toujours l'un ou l'autre à mobilité réduite, en retard ou encombré de valises dont

l'embarquement sera plus lent. Mais c'est surtout le matériel de la SNCB qui doit être mis en cause. En effet, contrairement à ce que l'on trouve sur les réseaux étrangers, pas un seul matériel de la SNCB ne permet l'accès de plain-pied. En outre, l'accès se fait souvent par des portes étroites, situées aux extrémités des voitures, ce qui ralentit considérablement le flux des voyageurs. Par ailleurs, si certains voyageurs semblent « lambiner », certains accompagnateurs, conducteurs et signaleurs ne s'efforcent guère de rattraper un retard. La SNCB semble décidément à court d'arguments pour justifier ses mauvais résultats en matière de ponctualité.

### Trains arrivés à l'heure ou avec un retard de maximum 5 minutes

	avant neutralisation	après neutralisation
1997	92,4 %	94,4 %
1998	88,8 %	91,9 %
1999	91,4 %	94,3 %
2000	90,7 %	93,6 %
2001	91,2 %	94,2 %
2002	92,6 %	95,2 %
2003	92,6 %	95,3 %
2004	93,2 %	95,7 %
2005	91,9 %	94,8 %
2006	90,6 %	94,0 %
2007	89,2 %	93,6 %

### Ponctualité avant neutralisation de 10 grandes lignes à l'arrivée à Bruxelles

	Pointe du matin	Pointe du soir	Heures creuses	WE
Anvers-Bruxelles	83,6 %	85,9 %	89,1 %	83,0 %
Liège-Bruxelles	87,8 %	92,5 %	95,2 %	96,0 %
Ostende-Bruxelles	83,9 %	93,2 %	94,0 %	93,0 %
Gand-Bruxelles	85,8 %	93,6 %	97,5 %	90,4 %
Termonde-Bruxelles	87,2 %	86,6 %	95,4 %	97,8 %
Courtrai-Bruxelles	86,5 %	93,6 %	95,3 %	92,1 %
Tournai-Bruxelles	87,2 %	91,9 %	92,2 %	90,9 %
Mons-Bruxelles	92,8 %	84,7 %	96,9 %	95,2 %
Charleroi-Bruxelles	81,6 %	91,8 %	89,9 %	92,4 %
Namur-Bruxelles	78,4 %	87,6 %	92,6 %	84,7 %

Résultats complets sur [www.infrabel.be](http://www.infrabel.be)

## Retour du tram : les clés du succès



**E**n France, 18 villes ont, depuis 20 ans, réintroduit le tram avec un succès qui dépasse fréquemment les espérances les plus optimistes. Récemment, la revue « Connaissance du rail » a publié un numéro spécial intitulé « Trams de France 2007 » (n°317, novembre 2007).

Ce dossier complet se termine par des recommandations pour réussir l'implantation d'un tramway. Nous vous les présentons accompagnées de quelques commentaires de l'ACTP (en italique).

### 1 - La première ligne

S'il reste abordable pour une ville de taille moyenne, le coût d'investissement du tramway est relativement élevé. Afin de ne pas obérer les finances publiques et pour disposer d'un premier retour d'expérience avant d'envisager des extensions, le projet initial se limite idéalement à une seule ligne de longueur raisonnable.

*A titre d'exemples :*

- *Strasbourg : en novembre 1994, mise en service de la ligne A longue de 9,8 km.*
- *Montpellier : ouverte en juillet 2000, la ligne 1 est longue de 15,2 km.*
- *Valenciennes : longue de 9,5 km, la ligne 1 du tramway a été mise en service le 3 juillet 2006.*
- *Marseille : mise en service d'une première ligne longue de 8,8 km en juillet 2007.*

### 2 - L'itinéraire

Dans la mesure du possible, l'itinéraire doit reprendre les sites propres des lignes d'autobus les plus fréquentées.

*Notons qu'à Liège, ce point ne poserait pas de problème : le site propre Avroy-Sauvinière s'impose naturellement.*

### 3 - Dessertes prioritaires

Le centre-ville, la gare principale et le campus universitaire constituent des dessertes prioritaires. Dans la plupart des réalisations françaises récentes, le premier axe structurant relie ces trois points.

*Sur cette base, l'itinéraire à retenir pour Liège serait Saint-Lambert, Guillemins, Sart-Tilman. Une telle liaison*

*présenterait également l'avantage d'assurer une desserte du CHU.*

### 4 - Le type de roulement

Idéalement, le roulement doit s'effectuer sur rails à l'écartement standard, dotés de gorges rendant compatible la circulation des véhicules sur le réseau ferroviaire.

*De nos jours, les avantages du roulement sur pneus sont de plus en plus remis en cause et ce dernier est parfois considéré comme un handicap :*

- *A masse égale et en traction électrique, le roulement sur pneus consomme deux fois plus d'énergie qu'un roulement sur fer.*
- *Les systèmes sur pneus sont beaucoup plus vulnérables aux conditions climatiques hivernales.*
- *Le bruit de roulement généré par les pneus est plus élevé (a contrario, les piétons craignent un peu les trams sur rails à cause de leur silence de roulement).*
- *En raison d'une qualité de voirie insuffisante, les véhicules sur pneus sont souvent bien loin du confort et de la sensation de glissement que l'on peut avoir à bord d'un tramway sur rails. Au niveau du confort, ils rappellent plus le bus que le tramway.*
- *Les coûts d'entretien sont plus élevés dans le cas des trams sur pneus (ornièrage de la chaussée, usure du système de guidage et des pneus, ...).*

### 5 - Le gabarit

Le gabarit doit être le plus large possible afin d'accroître la capacité et le confort des voyageurs. Le gabarit large de 2,65 mètres doit être préféré dans la mesure du possible.

*A ce titre, le contre-exemple du tram sur pneus de Clermont-Ferrand, déjà fortement critiqué pour son manque de fiabilité, est particulièrement significatif. En effet, 2,20 mètres, c'est plutôt étroit pour un tram moderne. Aux heures de pointe, les rames saturent rapidement. De plus, la circulation dans la rame est difficile (grosse perte de place aux niveaux des intercirculations entre les modules), et les passagers ne se répartissent pas toujours de manière optimale entraînant une perte de place. Un tram étroit signifie donc un confort inférieur. De plus le nombre de places assises sera restreint. Idéalement, le choix doit s'orienter vers une largeur de 2,65 mètres. Une telle largeur présente en outre l'avantage d'être compatible avec les quais SNCB en cas d'exploitation de type train-tram.*

## 6 - La longueur des quais et des rames

Même si dans un premier temps, les rames ont une longueur de 30 mètres, il faut prévoir d'emblée des quais pouvant accueillir des rames plus longues pour éviter les coûts liés à un allongement rendu nécessaire par un accroissement du trafic.

*Sur les tronçons particulièrement chargés, la longueur des rames est déterminante (idéalement 40 à 45 mètres). Si elle est insuffisante, aux heures de pointe, les rames saturent rapidement. Nombreux sont alors les voyageurs contraints de laisser passer une ou deux rames avant de pouvoir embarquer. Plutôt coûteuse car nécessitant davantage de conducteurs et de matériels, l'augmentation de la fréquence ne représente qu'une solution provisoire.*

## 7 - Le matériel roulant

L'accessibilité et le confort sont deux facteurs incontournables du succès du tram moderne. Les rames doivent impérativement être équipées d'un plancher surbaissé. Dans l'optique d'une politique encourageant le transfert modal de la voiture particulière vers les transports en commun, il est indispensable d'équiper le matériel roulant de la climatisation. Souvent décrié pour son aspect non écologique, l'air conditionné présenterait un bilan positif s'il permettait de convaincre des automobilistes de renoncer à leur voiture.

Pour garantir une bonne vitesse commerciale malgré les arrêts fréquents, l'accélération souhaitable est de 1,2m/sec<sup>2</sup>, ce qui nécessite une forte motorisation. Cette dernière peut également s'avérer utile en cas de déclivité importante.

## 8 - Les courbes et les déclivités

Les courbes très serrées sont à proscrire principalement pour éviter les crissements et l'usure des rails.

*En centre ville, de nombreux habitants font part de leur mécontentement quotidien. Des trams arrivent à produire une nuisance sonore proche de 75 dB lorsque certaines rames circulent sur des portions de voies courbes.*

Un tramway classique possède une capacité de gravir les pentes proportionnelle à sa motorisation. Il peut franchir des pentes dépassant 10% avec 100% des essieux motorisés. Lorsque c'est nécessaire, il ne faut donc pas hésiter à recourir à cette qualité trop souvent méconnue du tram.

*D'après les constructeurs de trams sur pneus, ceux-ci présentent l'avantage de pouvoir gravir des pentes plus importantes. Cette affirmation doit toutefois être nuancée : il n'y a pas de réel progrès par rapport au tramway classique qui a déjà fait ses preuves en matière*

*de pentes depuis bien longtemps. A Liège, la capacité du tram à gravir des côtes serait particulièrement utile compte tenu de la topographie de la ville.*

## 9 - Les souterrains

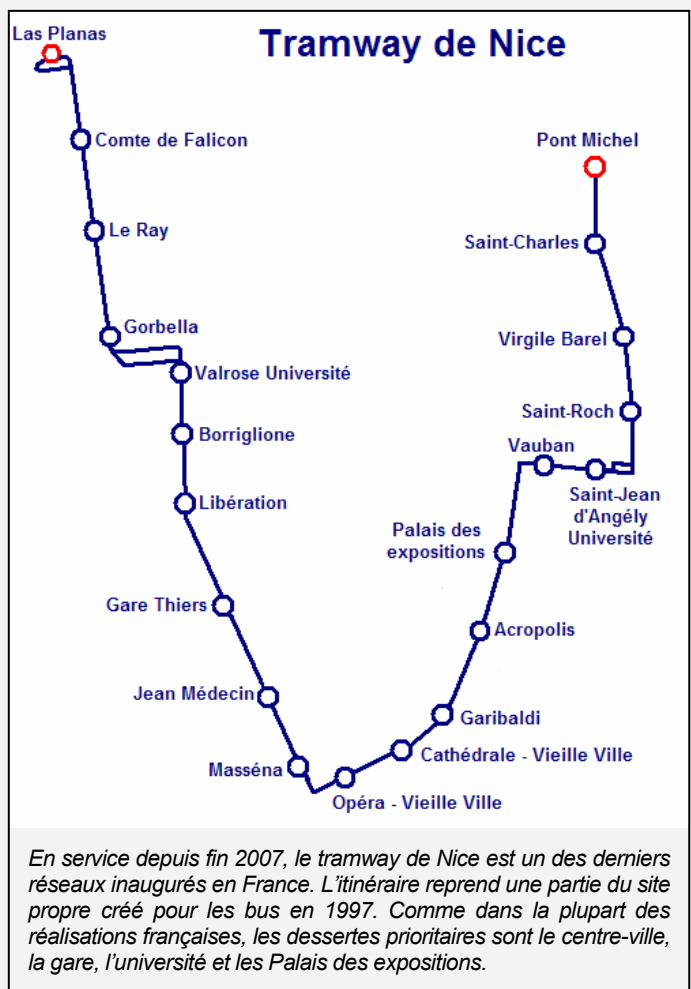
Afin de réduire les coûts, les souterrains sont à éviter dans la mesure du possible. Ce type d'implantation est également à proscrire pour des raisons de sécurité.

*A Liège, seule la rue des Guillemins pourrait justifier ce type d'ouvrage. Les souterrains de la Place Saint-Lambert pourraient éventuellement être récupérés s'ils peuvent être portés au gabarit tram.*

## 10 - Les parcours partiels

Afin d'offrir des intervalles de passage minimum sur les portions les plus fréquentées, il faut prévoir des services partiels circulant aux heures de pointe (ou des troncs communs à plusieurs lignes). Cela impose de prévoir de possibilités de rebroussement.

*A Liège, le tronçon Saint-Lambert, Guillemins, pourrait constituer un parcours partiel compte tenu du nombre élevé de voyageurs sur cette liaison.*



## Quel transport public structurant pour Liège ?

**L**e lundi 11 février dernier, l'ACTP conviait les utilisateurs de transports en commun ou autres citoyens intéressés par la thématique à une conférence-débat intitulée : « Quel transport public pour Liège ? ». Une soixantaine de personnes (sympathisants, personnalités politiques, administrateurs TEC et SNCB, ...) a pris place dans l'amphithéâtre du Musée des Transports en commun du Pays de Liège.

Dans un premier temps, les Conseillers en Mobilité de l'association ont présenté les facteurs d'attractivité d'un transport public structurant avant d'évoquer le futur tracé et de détailler les différents choix possibles en terme de matériel roulant. La soirée s'est prolongée par un débat où chacun a pu partager ses expériences, ses désirs et ses appréhensions.

Les avis étaient unanimes pour exprimer l'urgence de la situation compte tenu de l'augmentation constante de la clientèle des TEC : « *On se trouve dans une situation où plusieurs lignes sont saturées et où ce sont de véritables bétailières qui circulent sur le réseau. Pour le moment, on achète de nouveaux bus pour augmenter la capacité mais cette politique ne peut pas durer à long terme. Il est nécessaire, aujourd'hui, d'anticiper la situation à laquelle on sera confronté dans 5 à 10 ans et de lancer des investissements* » a fait remarquer un des participants.

Financer un projet qui pourrait à la fois solutionner les problèmes actuels mais aussi répondre au besoin du public dans les 30 années à venir, tel est l'enjeu auquel sont confrontés les pouvoirs publics.

La solution pourrait bien venir du tram classique qui, tant au point de vue de la capacité que du confort ou de la fiabilité, apparaît comme la solution la plus adéquate. Les commentaires abondaient en tout cas dans le sens d'un choix raisonnable, c'est-à-dire d'un matériel traditionnel : « *Les nouvelles technologies, les systèmes hybrides utilisés en France ou en Italie ont fait des maladies de jeunesse incroyables. Il faudrait davantage s'inspirer de l'exemple allemand. Ainsi, à Erfurt (ville de dimension comparable à Liège), on utilise des trams classiques. Le centre ville est presque entièrement devenu piétonnier et la circulation se fait très bien avec des fréquences de passage particulièrement élevées* » a souligné un intervenant.

La connexion avec les autres modes de transport, la

nécessité d'un site propre continu, l'implantation de parkings de dissuasion, l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, les landaus, ... sont encore autant de points qui devront être étudiés sans perdre de vue le confort de vie des riverains et des commerçants liégeois qui, une fois de plus, vont se retrouver confrontés à d'importants travaux.

L'objectif de l'ACTP était de cibler les attentes des usagers actuels ou potentiels principalement en matière de confort, un point souvent négligé par rapport aux aspects économiques ou écologiques. Les participants au débat se sont ainsi prononcés sur différents critères à travers un questionnaire dont vous trouverez un exemplaire dans ce numéro de l'aCtp-Info. N'hésitez pas à nous le renvoyer par courrier ou par fax (les coordonnées complètes de l'ACTP sont reprises en dernière page de ce bulletin). Vous pouvez également compléter le questionnaire sur notre site internet. Lorsque nous aurons récolté suffisamment de réponses pour établir des statistiques significatives, nous transmettrons les résultats à chaque participant et aux autorités compétentes. D'ores et déjà, merci pour votre participation !



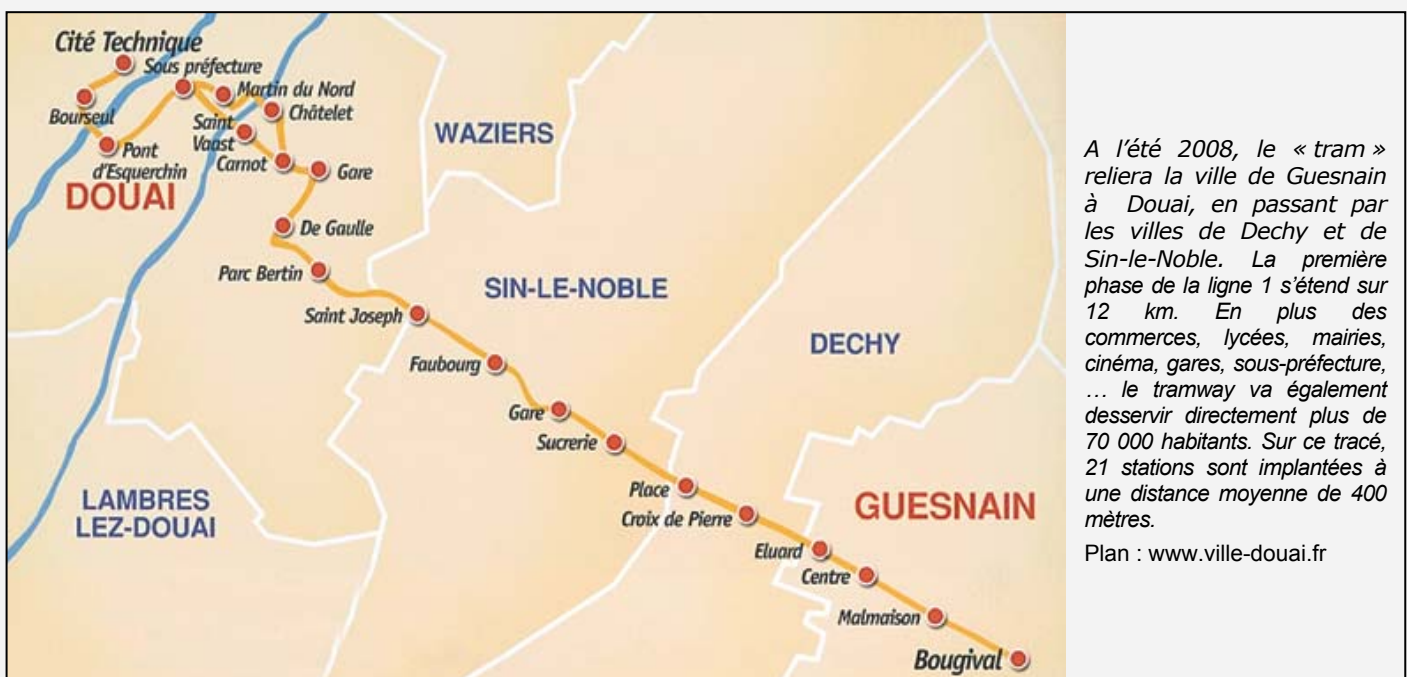
## Eveole : le « tram » de Douai

**F**in juin 2008, la ville de Douai (France) devrait inaugurer la première phase de son projet de "tram" sur pneus baptisé « Eveole ». Réalisé par le Syndicat Mixte des Transports du Douaisis (SMTD) le futur réseau couvrira, à terme, 34 kilomètres répartis sur quatre lignes. L'ACTP s'est donc rendue sur place pour observer le tracé et faire le point sur le matériel choisi.

Une des particularités de l'agglomération douaisienne est l'éclatement de son territoire urbanisé. Les gens ont donc tendance à recourir aux modes individualisés de déplacements et surtout à la voiture (60,1 % des déplacements journaliers se font en voiture). Mais d'ici quelques mois, la situation pourrait bien changer puisque la ville inaugurer sa première ligne de tram. Plutôt que de tram, il serait plus correct de parler de « transport routier guidé ». Le mode de transport choisi est un système intermédiaire situé entre l'autobus (roulement sur pneumatiques) et le tram (guidage et traction électrique). Développé par la société hollandaise APTS, il circule déjà à Eindhoven aux Pays-Bas et porte le nom de « Phileas ». Les avantages de ce type de véhicule sont un coût moindre par rapport à certains autres modes de transport et la possibilité de quitter ponctuellement le tracé en cas d'incident. Un plancher bas intégral et l'accès de plain pied permettent une accessibilité optimale aux personnes à mobilité réduite. Circulant en site propre continu, le bus est équipé d'un guidage magnétique. Des plots implantés

dans le revêtement de la chaussée permettent au Phileas de corriger sa trajectoire pour garantir un accostage de qualité.

**Mobilité pour tous.** Cette première ligne sera longue de douze kilomètres et reliera Guesnain à Douai. Elle comportera 21 stations situées à environ 400 mètres les unes des autres. Une rame passera toutes les dix minutes en heure de pointe, de 05h00 à 22h00 en semaine et jusqu'à 23h00 le samedi. Un titre de transport avantageux permettra de circuler toute la journée pour quatre euros seulement. Initialement prévue pour la fin de l'année 2007, son inauguration a été reportée à juin 2008, les véhicules n'étant pas encore homologués pour rouler en France. Cette initiative s'inscrit dans l'idéologie du plan de développement urbain (PDU) qui prévoit une meilleure répartition entre les différents modes de déplacements. Au centre-ville, la voirie est bien structurée et chaque usager dispose d'une place bien à lui : le centre de la chaussée est occupé par le site propre où roulent les bus et où circulera le futur bus guidé. De chaque côté du site propre, des voies sont aménagées pour les voitures. Aux extrémités, de larges trottoirs sont prévus pour accueillir les piétons. Entre la route et les accotements, une large place est dévolue aux cyclistes. Les pistes cyclables sont d'ailleurs facilement identifiables par leur couleur verte et sont munies de signaux lumineux garantissant la sécurité des utilisateurs.



*A l'été 2008, le « tram » reliera la ville de Guesnain à Douai, en passant par les villes de Dechy et de Sin-le-Noble. La première phase de la ligne 1 s'étend sur 12 km. En plus des commerces, lycées, mairies, cinéma, gares, sous-préfecture, ... le tramway va également desservir directement plus de 70 000 habitants. Sur ce tracé, 21 stations sont implantées à une distance moyenne de 400 mètres.*

Plan : [www.ville-douai.fr](http://www.ville-douai.fr)

# AU FIL DES ROUTES

**Le confort ? Deux bémols.** Nous formulerons quand même deux remarques relatives au confort des voyageurs. Tout d'abord, l'utilisation d'un système sur pneus nécessite une voirie de qualité irréprochable pour éviter les chocs de roulement. Or lorsqu'on observe la réalisation de la ville de Douai, on se trouve face des dalles séparées les unes des autres par des joints. Lors de l'exploitation, chaque jointure entre deux plaques de béton sera ressentie et entendue par les usagers. Ensuite, si les quais sont faciles d'accès (ils possèdent des plans inclinés pour les personnes à mobilité réduite), les abris sont insuffisants pour un projet de cette envergure. Ils sont dépourvus de protections latérales et ne protègent donc pas assez en cas de fortes intempéries.

En conclusion, on peut dire que ce type de projet prend tout son sens dans des localités où l'agglomération est complètement envahie par la voiture. Il constitue également une opportunité d'embellir la ville (à Douai, plus de 500 arbres vont être plantés le long du parcours) et de renforcer l'attractivité des communes. Le choix d'un bus guidé se justifie amplement dans des villes, comme Douai, où la population est relativement peu importante (42.796 habitants). En revanche dans des cités plus densément peuplées, l'adoption de ce type de matériel n'est pas intéressante et n'apporte pas de plus-value suffisante par rapport aux bus traditionnels.



*Si, de manière générale, l'aménagement des stations est bien pensé, on regrettera toutefois l'absence de protection latérale sur les abris. Ils se révéleront vite insuffisants en cas de fortes pluies. Sur cette photo prise devant la gare SNCF, on remarque le soin apporté à la connexion avec le train (distance minimale et cheminement de plain-pied).* © ACTP



*Plan incliné PMR*

© ACTP



*Développé par APTS, une filiale de la société néerlandaise VDL, le Phileas est un bus hybride guidé au sol par des aimants. Déjà en service à Eindhoven depuis 2004 (où il effectue les liaisons entre la gare et l'aéroport), ce bus à haut niveau de service roulera à Douai d'ici l'été 2008. Le Phileas tire son nom de Phileas Fogg, le protagoniste du roman de Jules Verne, Le Tour du monde en 80 jours, du fait de la vitesse élevée et de la ponctualité.*

Photo : <http://frededim.free.fr>



*La plateforme en béton qui constitue le site propre du futur « tram » de Douai n'est pas continue : chaque jointure entre les plaques sera donc ressentie par les voyageurs.* © ACTP

## Le VanHool New AG 300

**D**ans notre dernier bulletin, nous avons eu l'occasion d'évoquer la commande, par la SRWT, de 31 exemplaires du VanHool New AG 300 (21 étant destinés au TEC Liège-Verviers et 10 au TEC Hainaut). Cet autobus articulé était en effet exposé en livraison TEC au dernier salon Busworld.

Le mercredi 16 janvier dernier, le premier New AG 300 a quitté le dépôt de Robermont pour faire ses premiers kilomètres sur la ligne 48, l'une des plus chargées du réseau.

Esthétiquement, l'extérieur est réussi. Cédant à la mode, les baies vitrées sont rehaussées d'une imposte qui donne une impression de grandeur. Les formes sont légèrement arrondies. Ce sont les indicateurs qui attirent surtout l'œil : leur luminosité est grandement améliorée.

L'esthétique intérieure est également améliorée. Au niveau du confort, nous devons toutefois formuler plusieurs regrets. Il n'y a plus un seul siège au niveau du plancher : même les sièges réservés aux personnes à mobilité réduite sont sur estrade. Un strapontin se trouve bien au niveau du plancher dans le tracteur et deux dans la remorque mais ils sont malheureusement disposés perpendiculairement à la marche, ce qui les rend inconfortables en cas d'accélération et de décélération prononcées. Tous les sièges ont un rembourrage symbolique et inefficace. Au moment où tout le monde reconnaît l'état de délabrement de nos voiries, cette insuffisance est tout à fait incongrue. Qui plus est, ils sont mal dessinés : le siège est plat et un freinage énergique provoque un glissement du voyageur vers l'avant. Il faut donc se cramponner !

Les commandes des trappes de toitures sont à portée des voyageurs, qui peuvent à leur gré créer les courants d'air qui importunent les autres voyageurs. Dans nos revendications, nous demandons que ces commandes soient réservées au chauffeur et que des consignes précisent l'usage qui doit être fait des trappes, en particulier le choix entre aspiration, flux rasant ou introduction.

Seul le poste de conduite est climatisé. Combien de générations de bus défilent avant que les voyageurs ne connaissent plus les fournaies des bus en période caniculaire ? Il y a bien des rampes de ventilation mécanique au plafond mais on jugera de leur efficacité en été. Le poste de conduite est maintenant complètement fermé : le conducteur est mieux protégé des agressions et jets divers.



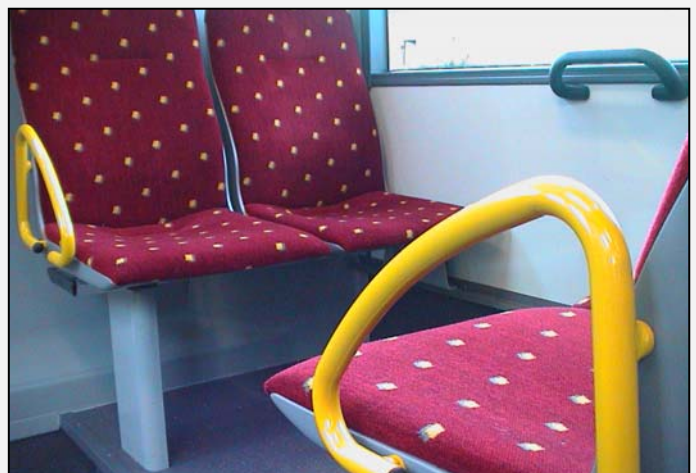
*Le VanHool New AG 300 au Pont d'Avroy*

© Cédric Poncelet

Les boutons d'arrêt d'urgence sont repérés « stop ». Nous estimons que ces boutons devraient être marqués « alarme » dans un double but d'uniformité (« stop » désigne souvent le bouton de demande d'arrêt) et de compréhension par les étrangers.

Le bus paraît (un peu) plus silencieux (surtout au niveau des freins) et mieux éclairé que ses prédécesseurs. Espérons que ces qualités ne soient pas dues uniquement à la jeunesse des véhicules. La motorisation paraît bien faible surtout lorsqu'il faut emmener 140 personnes en haut de la côte du Sart-Tilman. Il aurait fallu penser que, où qu'on aille à Liège, ça monte. Ce bus s'avère donc inadapté au réseau liégeois.

En résumé : un beau véhicule mais à la fonctionnalité et au confort largement perfectibles.



*Comme les autres bus urbains récemment commandés par la SRWT (Irisbus Citelis), le New AG 300 est doté de sièges peu confortables. En plus d'être peu épais et montés sur estrade, ils sont plats ce qui entraîne un glissement des passagers en cas de freinage.*

© ACTP

## Travaux à Charleroi-Sud

La SNCB va entamer plusieurs chantiers en gare de Charleroi-Sud. Alors que la salle des pas perdus a été inaugurée il y a un an, le district Sud-Ouest de la SNCB a en effet présenté fin janvier la seconde phase des travaux. La rénovation de l'aile droite du bâtiment a débuté le 14 février dernier et s'achèvera début 2010. Il s'agit d'aménager une galerie commerciale qui mènera jusqu'au couloir sous-voies. En raison de ces travaux, le tunnel TEC menant aux quais d'embarquement sera fermé et racheté par la SNCB qui y aménagera, d'ici début 2009, un espace multiservices ouvert de 05h30 à 23h00. Sur les quais, le renouvellement des abris est en cours. Un nouvel éclairage et une nouvelle sonorisation seront également installés. L'ensemble du site sera équipé d'une quarantaine de caméras de surveillance. Des travaux sont également en cours pour modifier le tracé des voies afin d'améliorer la vitesse d'entrée en gare côté Namur. Cette seconde phase du lifting de la gare de Charleroi-Sud s'élève à 85 millions d'euros.

## Nouvel uniforme pour les agents Securail

Le personnel de Securail, le service de sécurité de la SNCB, est désormais pourvu d'un nouvel uniforme qui garantit une meilleure visibilité aux agents grâce au choix des couleurs (veste rouge, polar rouge, polo rouge et pantalon noir). Parallèlement, une campagne de communication a été lancée dans le but de renforcer le sentiment de sécurité des voyageurs, de présenter les nouveaux uniformes et de mieux faire connaître le numéro d'appel d'urgence gratuit de la SNCB.

## Tri sélectif dans les gares

Des nouvelles poubelles permettant le tri sélectif des déchets ont été installées dans les gares de Bruxelles-Midi et d'Ostende. Les gares de Charleroi-Sud et d'Ottignies en accueilleront aussi très prochainement. Ces nouveaux modèles se présentent sous la forme d'un rectangle en acier galvanisé gris percé en son sommet de 4 ouvertures circulaires cerclées de différentes couleurs : le vert pour le déchet en verre, le bleu pour les canettes et les bouteilles en plastique, le jaune pour les papiers et cartons et le blanc pour les déchets divers (aliments). Si le test mené dans les 4 premières gares s'avère concluant, d'autres gares seront également équipées de ces poubelles de tri sélectif.

## La Stib et le TEC en lutte contre le vandalisme

La Stib et le TEC infligent désormais des amendes administratives en cas d'incivilités commises sur leurs réseaux. Les actes de vandalisme. A la Stib, le montant des amendes va de 75 à 500 euros en fonction de la gravité de l'acte sanctionné et du danger qu'il fait courir pour le public et pour l'exploitation du réseau. Ainsi, perturber l'ordre, gêner, voire déranger d'autres usagers ou refuser de présenter son titre de transport peut coûter de 75 à 250 euros. Pour les infractions représentant un danger plus grand (bloquer ou faire ralentir volontairement des véhicules de la STIB, placer des objets sur les voies, ...), la note peut s'élever de 150 à 500 euros. Au TEC, les amendes peuvent aller de 50 euros pour une première infraction à 300 euros en cas de récidive.

## A propos des indicateurs

Grosse déception à la consultation des indicateurs 2008. Les numéros de tableau ont disparu. La première page est pourtant bien une carte du réseau portant les numéros des lignes et les tableaux se suivent également dans l'ordre des numéros de lignes. Il faut donc consulter une table des matières pour connaître la page où se trouve le tableau recherché. C'est une commodité ancestrale qui est ainsi supprimée. Les correspondances ont également été supprimées, de même que les horaires aval et amont du parcours. Si l'on veut connaître l'heure d'arrivée à une destination finale on est ainsi amené à consulter deux ou plusieurs tableaux successivement. Et obligation de repérer le train concerné grâce à son numéro pour passer d'un tableau à l'autre. Seule amélioration, le schéma de ligne qui était répété en tête de chaque page d'un même tableau (où il consommait beaucoup de papier) est remplacé par un seul schéma qui donne pour chaque gare : les correspondances, par lignes, par liaison IC et Ir, les connexions metro, tram et bus. Les autres facilités dans les gares (parking, accueil pmr, ...) ont disparu. Quant au poids, il est toujours aussi important. L'indicateur national pèse 800 grammes. Pas commode à emmener en randonnée !

## La Côte d'Opale à une heure de Bruxelles

De plus en plus de Belges passent leurs vacances ou un week-end à la Côte d'Opale en vacances ou pour le week-end. Il est désormais possible de s'y rendre par Eurostar en une heure (Samedi : Bruxelles 07h59 - Calais 09h02 / Dimanche : Calais 17h59 - Bruxelles 19h03).

### **Une crèche à Liège-Guillemins**

Alors qu'à l'été 2009, une crèche verra le jour à proximité immédiate de la gare de Charleroi-Sud (voir aCtp-Info décembre 2007), une crèche pourrait également s'installer à Liège-Guillemins. Le projet devrait se finaliser lorsque la construction de la nouvelle gare sera terminée. Destinée à accueillir les enfants de cheminots et des navetteurs, la future crèche compterait 1500 places et offrirait des heures d'ouverture adaptées.

### **L'AGV d'Alstom**

Le 5 février dernier, le groupe ferroviaire Alstom a dévoilé le prototype de son nouveau train à grande vitesse conçu pour rouler à 350km/h et baptisé AGV (Automotrice Grande Vitesse). Destinée à succéder au TGV qui fête cette année ses 27 ans, l'AGV se distingue de ce dernier par une motorisation répartie le long des rames plutôt que concentrée sur les deux motrices en tête et en queue (système déjà présent depuis plusieurs années sur les ICE allemand développés par Siemens). Autre particularité, contrairement au TGV (dont les rames comptent toujours huit voitures) les rames AGV peuvent être composées de 7, 8, 11 ou 14 voitures. Le premier client de l'AGV est la compagnie privée italienne NTV ([Nuovo Trasporto Viaggiatori](#)) qui a signé un contrat portant sur 25 rames à livrer en 2011. Ces rames seront composées de 11 voitures (soit environ 500 places) et utilisées par NTV sur des liaisons Turin-Naples (par Milan et Rome), Rome-Venise (par Bologne) et Rome-Bari (par Naples).

### **Les TP ont le vent en poupe**

Pour la 1ère fois de son histoire, la SNCB a dépassé, en 2007, le cap des 200 millions de voyageurs. A titre de comparaison, en 2006, 187 millions de voyageurs avaient pris le train pour circuler en Belgique.

Sur l'année écoulée, le TEC a quant à lui dépassé la barre des 230 millions de passagers, soit 20 millions de voyageurs supplémentaires par rapport à 2006.

Au Nord du pays et à Bruxelles, les transports en commun voient également leur fréquentation augmenter. Tout comme le TEC, De Lijn a annoncé 20 millions de voyageurs supplémentaires en 2007 tandis que la Stib a enregistré 8 millions de voyages en plus sur ses lignes.

### **TEC Charleroi : distributeurs de titres de transport**

Afin de parer à l'absence d'aubettes à certains points d'embarquement et pour limiter la vente de titres de transport par les conducteurs, le TEC Charleroi a récemment mis au point des distributeurs automatiques de billets, cartes urbaines, cartes inter et abonnements mensuels. A terme, une borne sera installée dans chaque tram ainsi que dans les stations de Fontaine, De Cartier, Beaux-Arts, Sud, Gilly, Aéroport de Gosselies et Anderlues. Pour l'heure, trois postes sont installés dans les trams 13, 15 et 18 pour une période test. Durant la phase de test, ces distributeurs (qui n'acceptent que l'argent liquide) sont disponibles uniquement en présence du personnel affecté à l'aide aux voyageurs et à la vérification du bon fonctionnement des appareils.

### **La Stib passe une commande record**

Le 22 janvier dernier, la Stib a signé le plus gros contrat d'achat de son histoire. La société bruxelloise a en effet commandé 102 nouveaux trams Flexity au constructeur Bombardier pour un montant total de 250 millions d'euros. La STIB élargit ainsi son parc de trams T3000 dont les premiers exemplaires circulent dans les rues de la capitale depuis le printemps 2006. Cette acquisition porte à 170 le nombre total de véhicules de ce type. Chaque exemplaire sera construit par l'usine Bombardier de Bruges. Les bogies seront quant à eux fabriqués à celle de Siegen, en Allemagne. Scindée en trois bons de commande distincts, l'opération d'achat de la Stib pourra toutefois être annulée au troisième bon (soit 15 trams) sans pénalité si les objectifs de son contrat de gestion ne lui permettent pas d'honorer la commande. La livraison des nouveaux trams s'échelonnera d'avril 2009 à juillet 2012. A cette date, la Stib disposera du réseau de tramways proposant le plus grand nombre de véhicules à plancher bas au monde.

### **SNCB : un SMS pour remplacer le billet de train**

Courant 2008, la SNCB va tester, auprès d'un public cible (entreprises et abonnés), un système de commande et de délivrance de titres de transport par SMS. Concrètement, le voyageur recevra un code sur son GSM. Présenté à l'accompagnateur de train, ce code permettra à ce dernier de vérifier la validité du titre de transport. Dans un deuxième temps, après la phase de test, le dispositif devrait être étendu à l'ensemble des voyageurs.

# COURRIER DES LECTEURS

## Billet Shopping

Jadis, avant que les experts en marketing et les technologies modernes ne viennent booster les performances de la SNCB, prendre le train était une chose fort simple : on entrait dans une gare, on achetait son billet, on montait dans le train et on s'installait tranquillement pour lire un bon livre ou son journal. Désormais, voici comment cela se passe.

Jeudi matin, 3 janvier 2008, ayant appris par la radio que les conditions météorologiques étaient défavorables, je décidai de me rendre de Nivelles à Luxembourg en utilisant le train plutôt que la voiture.

...

Je me présentai donc à 7h10, le jeudi matin, au guichet de la gare de Nivelles en vue d'y acquérir mes billets. A ma stupéfaction, le préposé m'annonça qu'il ne pouvait pas me les délivrer : « *La gare de Nivelles ne peut plus vendre de billets internationaux* ». J'en tombai à la renverse ! Que doivent donc faire désormais les personnes qui souhaitent se déplacer depuis Nivelles (ou une autre ville de "seulement" 25.000 habitants...) vers les Pays-Bas ou vers l'Allemagne ? Vers le Luxembourg ou la Suisse ou le Nord de la France ? Il y a quelques années encore, j'achetais tous mes billets internationaux en gare de Nivelles. Maintenant ce n'est plus possible. Vive le progrès !

Après avoir difficilement repris mes esprits devant cette marque du profond mépris dans lequel certains responsables de la SNCB semble tenir les usagers, je demandai au guichetier : « *alors, que faire ?* ». « *Il faudra acheter votre billet à Charleroi ou à Namur* », me dit-il. « *Impossible* », lui rétorquai-je en m'efforçant de rester poli, « *je n'ai que cinq minutes à Charleroi et dix minutes à Namur. Ce sera trop court* ». Je le priai alors de me faire un billet jusqu'à Arlon, en lui expliquant que je demanderais le complément au contrôleur, dans le train. « *Très bien* », me dit-il, « *c'est même très intéressant parce que jusqu'à Arlon je peux vous faire un billet Shopping, spécial pour la période des soldes* ». N'ayant plus beaucoup de temps devant moi, je m'abstins de lui faire remarquer que j'eus préféré voir les guichets de la SNCB vendre simplement des billets, plutôt que de nous pousser à la surconsommation et au gaspillage durant les soldes, au plus grand profit des commerçants et des multinationales.

...

J'eus bientôt la sympathique visite d'un contrôleur. Comme je lui présentai diligemment mon billet pour Arlon, il me demanda : « *vous allez jusqu'à Arlon ou vous continuez plus loin ?* ». Croyant qu'il voulait me prodiguer un conseil, je n'eus pas la présence d'esprit de lui rétorquer que ma destination ne le regardait nullement. Je lui dévoilai donc mon intention de poursuivre jusqu'à Luxembourg en lui montrant le billet ad-hoc acheté à Charleroi. « *Alors votre billet jusqu'à Arlon n'est pas valable* », m'asséna-t-il ! « *Le billet Shopping n'est utilisable que si le voyage se déroule exclusivement sur le*

*territoire belge* ». Je manquai de suffoquer. Je n'avais jamais demandé à quiconque un billet Shopping, ni un billet Sporting, ni un billet Footing, ni un quelconque billet dingeling ... J'avais seulement voulu acheter un vulgaire billet Nivelles-Luxembourg que l'on m'avait refusé ! Et voilà que ce brave fonctionnaire semblait m'accuser de fraude ! Voilà qu'il me menaçait d'une amende ! Là, j'avoue que je suis légèrement sorti de mes gonds. La voiture a tremblé et le contrôleur aussi, je suppose, quand je lui dis un peu fort ce que je pensais de l'efficacité de la société qui le paye — mal, j'en conviens. Emportant mes billets, il s'encourut donc appeler son chef à l'aide. Quelques minutes plus tard, celui-ci s'en vint, entouré de deux sbires chargés de contrôler le dangereux criminel que j'étais devenu. A force de courtoisie, il parvint néanmoins à me calmer quelque peu et à me faire accepter la transaction suivante : je lui payais un nouveau billet Nivelles-Arlon (un vrai, pas un de ces Shopping qu'un escroc m'avait vendu à Nivelles), et en échange il me faisait une attestation en bonne et due forme prouvant que j'étais de bonne foi et qu'il convenait de me rembourser ledit billet. « *Adressez vous au guichet de Nivelles, ils vous le rembourseront immédiatement* ». Le brave homme m'expliqua également que, pour le billet Arlon-Luxembourg qu'on m'avait délivré en gare de Charleroi, j'aurais dû bénéficier d'un tarif préférentiel appelé — où vont ils chercher des idées aussi géniales ? — « *tarif Benelux spécial* ». Là encore, il me rédigea un billet de « *justification concernant des billets utilisés — Pour suite utile* ». J'acceptai, plus par lassitude que par conviction. Car bien évidemment, comme j'aurais dû m'y attendre, voici ce qui arriva en rentrant au soir à Nivelles. Je me présentai au guichet et expliquai ma mésaventure au préposé. Je lui montrai le document rédigé par le chef garde du train 2108 et portant la mention « *POUR REMBOURSEMENT INTEGRAL* » et lui demandai ledit remboursement. La réponse du préposé fut : « *Non, je ne peux pas, il faut vous adresser au service des réclamations à la direction voyageurs* ». Ma colère ne dura guère. Il arrive un moment dans le délire kafkaïen de la bureaucratie marchande, où le sujet atteint un état de saturation qui ne lui permet plus que de pleurer.

...

**Nico Hirtt**

(extraits d'une lettre adressée le 04-01-08  
au Service Clients de la SNCB)

# BULLETIN D'ADHESION

Notre audience auprès des autorités politiques et des transporteurs dépend de notre représentativité citoyenne. Plus nous serons nombreux, mieux nous serons entendus. Joignez-vous à notre action !

Quatre possibilités s'offrent à vous, devenez :

- 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 7 euros.**
- Membre d'honneur** : en plus de bénéficier de tous les avantages réservés à nos membres, 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) :

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

DE LIJN : .....  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](http://www.actp.be).

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



Cette photo a été prise à ... Casablanca ! Etrange similitude avec une autre société de transport en commun.

© Ch. LEDOYEN

## 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)



Avec le soutien de la Région Wallonne  
Direction Générale des Transports