

## Rapport d'activité 2010

*Pour les clients des transports publics, l'année 2010 a tristement débuté avec la catastrophe de Biuzingen. La sécurité ferroviaire a donc occupé une place importante dans les activités de l'ACTP au cours des derniers mois (interviews, publications, communiqués de presse, audition à la commission « sécurité du rail », ...).*

*En mars 2010, le Gouvernement wallon a adopté, sur proposition du ministre de la Mobilité, Philippe Henry, un nouveau schéma global de transport en commun pour l'arrondissement de Liège confirmant la création d'une ligne de tram de 17,6km en fond de vallée. Active depuis plusieurs années pour un retour du tram à Liège, l'ACTP a intégré la plateforme tramliege.be et participé à ses soirées thématiques. Notre association a également publié et diffusé un triptyque intitulé « Le futur transport structurant liégeois : les souhaits des usagers ».*

*En 2010, les liens entre l'ACTP et le Groupe SNCB se sont renforcés. Reconnue comme Stakeholder par Infrabel et la SNCB, l'ACTP a participé à de nombreuses tables rondes sur divers sujets (sécurité ferroviaire, information aux voyageurs, ponctualité, nouveaux horaires, tarifications internationales, train pendulaire, ...).*

*Concernant les TEC, l'ACTP a publié plusieurs documents (évaluation du site infotec.be et des Maisons de la Mobilité, revendications 2011) et interpellés le transporteur et les autorités de tutelle sur divers sujets sensibles (information en cas de perturbations, actualisation du site infotec.be, desserte de l'hôpital d'Esneux, mise en place d'une navette communale sur le territoire d'Ottignies-LLN, relation avec la SNCB, adaptation d'horaires et d'itinéraires de certaines lignes du TEC Brabant wallon, ...). Nous regrettons toutefois que la plupart des dossiers et courriers n'aient fait l'objet d'aucun feedback de la part des TEC et de la SRWT.*

*En 2010, l'ACTP a également participé à de nombreuses réunions (Fédération Européenne des Voyageurs, Comité Consultatif des Usagers auprès de la SNCB, Thalys, Eurostar, ...), renforcé les contacts avec ses membres notamment par l'envoi régulier de Newsletters et mené différentes enquêtes auprès des usagers et des utilisateurs potentiels des transports publics.*

*L'ensemble de ces activités sont résumées dans le présent document.*

### **Réunions, table rondes, conférences, ...**

1. Réunion de la Fédération Européenne des Voyageurs (Bruxelles, le 6 janvier)
2. Conseil d'Administration de la Fédération Européenne des Voyageurs (Bâle, le 9 janvier)
3. Réunion suivi subvention ACTP (Namur, le 11-01-10)
4. Réunion du Comité Consultatif des Usagers auprès de la SNCB (Bruxelles, le 13 janvier)
5. Table ronde Infrabel : présentation du nouveau manuel des speakers et des résultats de ponctualité 2009 (Bruxelles, le 26 janvier)

6. Table ronde organisée par les Amis du Rail d'Halanzuy : la problématique du Rail en Province de Luxembourg : avenir et enjeux ? » (Bastogne, le 30 janvier)
7. Projection du film « Métamorphose d'une gare » de Thierry Michel suivie d'un débat intitulé « Gare Calatrava : prélude à de nouvelles mobilités liégeoises ? » (Liège, le 11 février)
8. Chat en direct (réponses aux questions des internautes) sur le site de La Libre : la catastrophe ferroviaire de Buizingen (Liège, le 16 février)
9. Projection du film « Métamorphose d'une gare » de Thierry Michel suivie d'un débat intitulé « Quartier des Guillemins : Forcer l'avenir ? » (Liège, le 23 février)
10. Assemblée Générale de l'ACTP (Liège, le 4 mars)
11. Réunion Commission Thalys (Bruxelles, le 7 mars)
12. Table ronde Infrabel : la sécurité ferroviaire (Bruxelles, le 15 mars)
13. Commission parlementaire « sécurité du rail » : audition des associations d'usagers (Bruxelles, le 17 mars)
14. Réunion suivi subvention ACTP (Namur, le 19 mars)
15. Réunion du Comité Consultatif des Usagers auprès de la SNCB (Bruxelles, le 30 mars)
16. Table ronde SNCB : présentation des modifications horaires (Bruxelles, le 31 mars)
17. Réunion Certification Qualité Thalys (Bruxelles, le 11 avril)
18. Conseil d'Administration de l'ACTP (Liège, le 14 avril)
19. Visite du Centre de Formation Infrabel de Bruxelles-Nord (Bruxelles, le 22 avril)
20. Rencontre avec François SCHREUER (asbl Urbagora) : le tram à Liège (Liège, le 27 avril)
21. Réunion Certification Qualité Thalys (Bruxelles, le 29-04-2010)
22. Table ronde Infrabel : analyse des résultats de l'enquête menée auprès des associations (Bruxelles, le 17 mai)
23. Table-ronde organisée par l'asbl Urbagora : le tram à Liège (Liège, le 17 mai)
24. Réunion Railteam (Amsterdam, le 25 mai)
25. Débat pré-électoral organisé par La Meuse sur le thème de la Mobilité avec le député Eric JADOT (Liège, le 2 juin)
26. Réunion Eurostar (Bruxelles, le 11 juin)
27. Conseil d'Administration de la Fédération Européenne des Voyageurs (Bruxelles, le 12 juin)
28. Réunion du Conseil de la Mobilité de la commune d'Ottignies-LLN : présentation d'un projet de navette communale (Ottignies, le 17 juin)
29. Conseil d'Administration de l'ACTP (Bruxelles, le 24 juin)
30. Rencontre avec Albert GUISSARD (CeM commune de Seraing) : le Proxibus de Seraing (Seraing, le 06 juillet)
31. Table ronde SNCB : présentation des modifications horaires et matérielles prévues pour décembre 2010 (Bruxelles, le 27 août)
32. Conseil d'Administration de l'ACTP (Bruxelles, le 2 septembre)
33. Rencontre avec Françoise CHAUFUREAU (CeM commune de Rixensart) : le Proxibus de Rixensart (Rixensart, le 8 septembre)
34. Table ronde organisée par les Amis du Rail d'Halanzuy : la problématique du rail en province de Luxembourg, avenir et enjeux (Bastogne, le 18 septembre)
35. Rixensart en Fêtes : enquête Proxibus (Rixensart, le 19 septembre)

36. Réunion Thalys (Bruxelles, le 21 septembre)
37. Rencontre avec Christophe GOETHALS (Statec) : étude clientèle TEC (Liège, le 28 septembre)
38. Table ronde Infrabel : présentation de Railtime by Phone (Bruxelles, le 4 octobre)
39. Rencontre Michel JADOT, General Manager VI SNCB : l'ICO, le train pendulaire, la tarification internationale, desserte le weekend de la ligne 165, TGV Bruxelles-Barcelone d'ici 2012 (Bruxelles, le 5 octobre)
40. Réunion Eurostar (Bruxelles, le 7 octobre)
41. Table ronde SNCB : présentation des nouveaux horaires (Bruxelles 20 octobre)
42. Conseil d'Administration de la Fédération Européenne des Voyageurs (Paris, le 22 octobre)
43. Atelier urbain : consultation sur le tram à Liège (Liège, 23 octobre)
44. Soirée thématique organisée par la plateforme tramliege.be : desservir l'université, le casse-tête du Sart-Tilman
45. Soirée thématique organisée par la plateforme tramliege.be : le tram et le chemin de fer, quelles complémentarités ? (Liège, le 24 novembre)
46. Réunion Certification Qualité Thalys (Bruxelles, le 25 novembre)
47. Table ronde Infrabel : la sécurité ferroviaire (Bruxelles, le 26 novembre)
48. Forum citoyen organisé par la plateforme tramliege.be : faire du tram un projet de long terme pour Liège (Liège, le 27 novembre)
49. Table ronde SNCB : la sécurité ferroviaire (Bruxelles, le 2 décembre)

### ***Communiqués de presse***

1. Hausse tarifaire SNCB au 1<sup>er</sup> février 2010 (le 26 janvier)
2. Ponctualité : record (!) battu par le rail belge (le 27 janvier)
3. Train pendulaire sur la ligne Bruxelles-Luxembourg (le 29 janvier)
4. Collision ferroviaire à Hal (le 15 février)
5. La SNCB supprime 150 trains supplémentaires cet été (le 15 avril)
6. Ponctualité des trains pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2010 (le 20 avril)
7. Les TEC, en difficulté financière, vont réduire leur offre (le 5 mai)
8. Grève sauvage des accompagnateurs de trains (le 14 mai)
9. Quelle gare des bus à côté de la gare Calatrava ? (le 17 mai)
10. SNCB : moins de trains pour retrouver une bonne santé financière (le 20 mai)
11. Le Conseil d'Administration de la SNCB rejette les propositions de la direction (le 25 mai)
12. Les passagers d'un train Bruxelles-Gouvy bloqués durant 1h30 (le 13 juillet)
13. Quelle place pour les bus à Liège-Guillemins ? (le 6 août)
14. Taxation des billets internationaux (le 18 août)
15. Accident entre deux trains en gare d'Arlon (le 16 septembre)
16. Connexion train-bus à Liège-Guillemins (le 21 septembre)
17. Réaction de l'ACTP suite à l'émission « Question à la Une » consacrée à la sécurité ferroviaire (le 30 septembre)
18. SNCB : hausse tarifaire au 1<sup>er</sup> février 2011 (le 7 octobre)

19. Augmentation des tarifs SNCB au 1<sup>er</sup> février 2011 (le 11 octobre)
20. Grève à la SNCB ces 18 et 19 octobre (le 15 octobre)
21. Connexion train-bus à Liège-Guillemins (le 23 novembre)
  
22. Grève des accompagnateurs : réaction de l'ACTP (le 8 décembre)
23. Adaptations horaires SNCB (le 14 décembre)
24. Suppression des compensations en cas de retards exceptionnels (le 22 décembre)

### ***Interventions télévisées et radiophoniques***

1. Vivacité : la catastrophe ferroviaire de Buizingen (le 16 février)
2. La Première : la catastrophe ferroviaire de Buizingen (le 16 février)
3. Radio Vatican : la catastrophe ferroviaire de Buizingen (le 17 février)
4. Controverse (RTL) : la catastrophe ferroviaire de Buizingen et la sécurité du réseau ferré belge (le 21 février)
5. JT RTBF : la SNCB supprime 150 trains supplémentaires cet été (le 15 avril)
6. JT RTC : la future connexion train-bus à Liège-Guillemins (le 18 mai)
7. La Première : suppression de guichets annoncée à la SNCB (le 8 octobre)
8. Le Forum de Midi (La Première) : instauration d'un service minimum dans les transports publics (le 15 octobre)
9. Vivacité : les transports publics et les conditions climatiques extrêmes (le 21 décembre)
10. Bel RTL : suppression des compensations en cas de retards exceptionnels (le 22 décembre)

### ***Publications***

1. Trimestriel aCtp-Info (mars, juin, septembre, décembre)
2. Qu'attendent les Clients des TEC en 2011 ?
3. Ce qui fâche à Liège-Guillemins
4. Signalisation et sécurité ferroviaire
5. Evaluation du site infotec.be
6. Evaluation de 4 Maisons de la Mobilité (Liège-Guillemins, Namur, Wavre, Charleroi-Sud)
7. Le transport structurant liégeois : les souhaits des usagers

### ***Courriers***

1. **Claude DEDYE, Directeur District Sud-Est SNCB : incident d'exploitation à Liège-Guillemins (le 12 janvier)**
2. **Stéphane THIERY, Directeur de la Communication SRWT : annonce des perturbations sur le site infotec.be (le 15 janvier)**
3. **Stéphane THIERY, Directeur de la Communication SRWT : embarquement des PMR (le 19 janvier)**

4. Véronique BEYNS, JCDecaux Belgium : l'entretien des bornes d'information voyageurs (le 20 janvier)
5. Carine ZANELLA, Directrice du Marketing TEC Liège-Verviers : dénomination des arrêts TEC (le 26 janvier)
6. Marc DESCHEEMAEKER, Administrateur Délégué SNCB : simplification des titres de transports (le 1<sup>er</sup> février)
7. Luc LALLEMAND, Administrateur Délégué Infrabel : ponctualité de la relation ICO Bruxelles-Maastricht (le 1<sup>er</sup> mars)
8. Serge DOZIN, Ingénieur en Chef Infrabel : suggestions pour l'amélioration du site railtime.be (le 2 mars)
9. Michel JADOT, General Manager VI SNCB : ponctualité de la relation ICO Bruxelles-Maastricht (le 9 mars)
10. Carine ZANELLA, Directrice du Marketing TEC Liège-Verviers : dénomination des arrêts TEC, rappel du courrier du 26 janvier (le 17 mars)
11. Jean-Marc SERVAIS, Directeur Général TEC Namur-Luxembourg : information TEC en gare de Namur (le 1<sup>er</sup> avril) + copie à Jean-Marc VANDENBROUCKE
12. Isabelle MEWISSEN, Directrice Générale TEC Liège-Verviers : information TEC en gare de Liège-Guillemins (le 1<sup>er</sup> avril) + copie à Jean-Marc VANDENBROUCKE et Benoît MORIAME
13. Christiane CHERMANNE, 1<sup>er</sup> attachée économiste SPW : commentaires sur les rapports d'inspection TEC BW / 003 / 2010, TEC BW / 005 / 2010 et TEC BW / 006 / 2010 (le 10 mai)
14. Stéphane THIERY, Directeur de la Communication SRWT : résultats du sondage ACTP sur la présentation de perturbations sur le site infotec.be (le 12 mai)
15. Jean-Marc VANDENBROUCKE, Administrateur Général SRWT : l'accostage des bus (le 14 mai)
16. Carine ZANELLA, Directrice du Marketing TEC Liège-Verviers : terminus ligne 4 (le 14 mai) + copie à Christiane CHERMANNE
17. Christiane CHERMANNE, 1<sup>er</sup> attachée économiste SPW : commentaires sur le rapport d'inspection TEC LV / 006 / 2010 (le 18 mai)
18. Stéphane THIERY, Directeur de la Communication SRWT : annonce des perturbations sur le site infotec.be (le 9 juin)
19. Sabin S'HEEREN, Mobility Manager SNCB : ligne 165, problème de correspondance à Libramont (le 16 juin)
20. Collège communal, Commune d'Ottignies-LLN : étude d'incident parking RER LLN (le 16 juin) + copie à SNCB Holding
21. Jean-Marc VANDENBROUCKE, Administrateur Général SRWT : accueil des landaus à bord des bus (le 23 juin)
22. Service Urbanisme, Commune d'Ottignies-LLN : enquête publique sur l'aménagement du quartier de la Baraque à LLN (le 2 juillet)
23. Claudia NIESSEN, Sénatrice : cadence horaire sur la ligne Liège-Aachen (le 16 juillet)
24. Carine ZANELLA, Directrice du Marketing TEC Liège-Verviers : aménagement du terminus Opéra durant les travaux (le 4 août)
25. Michel CORTHOUTS, Directeur Général TEC Brabant wallon : panneaux d'information TEC défectueux en gare de Wavre et d'Ottignies (le 6 août) + copie à Jean-Marc VANDENBROUCKE
26. Carine ZANELLA, Directrice du Marketing TEC Liège-Verviers : l'information aux arrêts en cas de déviation (le 24 août)

- 27. Cellule Environnement, Ville de Mons : nouvelle gare, information préalable au public (le 15 septembre)
- 28. Jannie HAEK, Administrateur Délégué SNCB Holding : gratuité des parkings SNCB le weekend (le 15 septembre)
- 29. Stéphane THIERY, Directeur de la Communication SRWT : annonce des perturbations sur le site infotec.be (le 29 septembre)
- 30. Serge DOZIN, Ingénieur en Chef Infrabel : Railtime by Phone (le 5 octobre)
- 31. Stéphane THIERY, Directeur de la Communication SRWT : les TEC et Google Maps (le 12 novembre)
- 32. Willy DEMEYER, Bourgmestre de Liège : connexion train-bus à Liège-Guillemins (le 23 novembre) + copie à Philippe HENRY
- 33. Christine DEFRAIGNE, Conseillère communale Ville de Liège : aménagement de la place des Guillemins (le 25 novembre)
- 34. Membres de la Commission infrastructure de la Chambre : présentation de l'ACTP (le 25 novembre)

### ***Enquêtes, sondages***

- 1. Enquête Proxibus de Rixensart
- 2. Sondage : l'annonce des perturbations sur le site infotec.be
- 3. Sondage : le calcul d'itinéraires porte-à-porte

### ***Newsletters***

- 1. Adaptation tarifaire et simplification de la gamme SNCB (le 26 janvier)
- 2. SNCB : billet duo Saint-Valentin, écochèques / Train pendulaire sur la ligne Namur-Luxembourg / Nouveautés sur actp.be (le 5 février)
- 3. aCtp-Info mars 2010 / 175 ans de la SNCB (le 24 mars)
- 4. Suppression de trains / Summer Ticket / Billet Senior / Billet Weekend / Gare d'Athus / Revendications TEC (le 2 juin)
- 5. Perturbations sur le rail vers et depuis la Côte / Billet électeur (le 4 juin)
- 6. Questions aux présidents de partis en vue des élections du 13 juin 2010 (le 8 juin)
- 7. aCtp-Info juin 2010 / Grève SNCF (le 23 juin)
- 8. Surtaxe sur les billets internationaux / Le site internet de DeLijn désormais quadrilingue (le 24 août)
- 9. aCtp-Info septembre 2010 / Maisons de la Mobilité / Encore des grèves sauvages ... / Infrabel : journée portes ouvertes (le 23 septembre)
- 10. Adaptations horaires SNCB (le 26 octobre)
- 11. aCtp-Info décembre 2010 / SNCB : horaires adaptés entre Noël et Nouvel an / Noctambus (le 23 décembre)
- 12. Mea Culpa de la SNCB / SNCB : compensation des retards (le 27 décembre)