

Que demandent les Clients de la SNCB ?

Mise à jour 2009

En 2008, la SNCB a vu sa fréquentation annuelle augmenter. Pour une population totale de 10 millions d'habitants, cela conduit à un usage annuel moyen de 20 voyages par habitant. Si on peut être satisfait de cette croissance, on doit s'attendre à des chiffres beaucoup plus importants encore, dans un proche avenir. En Suisse, par exemple, chaque habitant effectue en moyenne 40 voyages par an.

A l'heure actuelle, et malgré l'introduction de nouvelles voitures à 2 niveaux, de nombreux services sont surchargés, en heure de pointes évidemment, et aussi le dimanche soir.

La SNCB a commandé 300 trains à 4 caisses (Desiro ML de Siemens), qui offriront – enfin – le plancher bas. Cette commodité n'assurera le confort de l'embarquement de (presque) plain-pied que dans les gares dont les quais sont à 750 mm. A ce titre, on regrettera que les quais des points d'arrêt actuellement rénovés le soient à 500 mm.

La SNCB a aussi entrepris la rénovation d'anciens matériels : les voitures M5, à deux niveaux ancienne génération ont subi un lifting, malheureusement incomplet. La principale carence est l'absence d'airco. Les passagers de ces voitures seront condamnés à voyager en été, fenêtres ouvertes, dans le bruit et les courants d'air.

On craint que cette même carence se reproduise lors de la rénovation d'autres matériels (automotrices à trois caisses Break)

Dans le domaine de l'information, on doit saluer les initiatives d'Infrabel (Railtime, annonces vocales, ...) mais déplorer le retrait des vidéos de départs sur les quais.

Nous rappelons ci-dessous les points exprimés dans notre cahier « Que demandent les Clients de la SNCB , édition 2008 » et qui n'ont pas été satisfaits à ce jour.

Relations régionales et locales :

- La **cadence horaire sur toutes les lignes wallonnes**, en particulier sur la ligne 43 Liège-Jemelle.
- La **cadence horaire sur la ligne 37 Liège-Aachen** (la seule dans tout le réseau ferré de l'Euregio à ne pas en disposer).
- La **réouverture du pang de Comblain-au-Pont**, même avec les quais actuels (il subsiste encore pas mal de quais bas sur la ligne 43).
- L'**ouverture de relations le week-end par prolongation des services Bertrix-Virton jusqu'à Arlon**. Cette démarche est motivée par le fait que la demande existe, particulièrement dans le chef des étudiants que la SNCB a transporté le vendredi soir et qui se trouvent sans train pour assurer leur retour le dimanche soir.
- La **prolongation de tous les services jusqu'à Jeumont** (voire jusqu'à Maubeuge), sur la ligne 130 Charleroi-Erquelines
- L'**établissement d'un horaire cadencé sur la ligne 132 Charleroi-Couvin** permettant une mémorisation aisée.
- La **mise en place d'une desserte CityRail avec cadence horaire entre Charleroi et Walcourt** (dans le cadre du futur REC).

- **L'établissement d'un devis pour la création d'un nouveau pang à Meix-devant-Virton** pour permettre à l'administration locale d'apprécier la possibilité d'intervenir dans une partie des frais. Ce pang pourrait-il être situé aux environs du PN où la commune dispose d'un terrain permettant l'installation d'un parking ?
- **L'arrêt de l' IC 945 (Liège-Guillemins 22h50, Namur 23h36) à Sclessin**, les soirs de match au Standard.

Grandes relations :

- **Les 2 fois 2 relations ICO désheurées doivent être améliorées** : les temps de parcours actuels, largement supérieurs à ceux des années 50 sont inadmissibles (61 minutes en 1956, 66 minutes actuellement).
- **Faire des relations ICA et ICO une relation strictement semi-horaire** : à l'heure actuelle, il y a un gap de 41 minutes entre l'ICA et l'ICO. Si l'ICA quitte Liège à h00, l'ICO devrait quitter à h30. (cette cadence implique une rame supplémentaire, mais elle permettrait d'améliorer la fiabilité ; à noter qu'à Maastricht, l'IC vers Amsterdam roule suivant une cadence strictement semi-horaire.
- **Les temps de parcours des relations ICA doivent être améliorés**. Il n'est pas normal que l'arrêt à Leuven coûte 8 minutes.

De nouveaux problèmes sont également apparus :

- Sur de nombreuses relations, **la sur-occupation sévit de façon chronique et pas seulement en heures de pointe** (le dimanche soir, par exemple). La sur-occupation est d'ailleurs signalée sur ARI. Les usagers attendent impatiemment qu'il y soit remédié.
- La ponctualité ressentie par les voyageurs s'est nettement dégradée ces derniers mois, elle doit être améliorée. **Nous demandons qu'un indice de ponctualité globale traduisant mieux la réalité subie par les voyageurs soit publié** : toutes les annulations de service quelle qu'en soit la raison, doivent être prises en compte.

Que demandent les Clients des TEC ?

(Mise à jour 2009)

En 2008, la fréquentation des TEC a connu une croissance spectaculaire.

Plusieurs lignes nouvelles ont été ouvertes, suburbaines, en général, ordinaires, Conforto, Rapido, mais aussi Proxibus.

Les dessertes rurales ont été améliorées mais restent insuffisantes, notamment en ce qui concerne le rabattement et le prolongement des dessertes SNCB en dehors des heures de pointe. A titre d'exemple, un habitant de Saint Hubert, doit quitter Bruxelles-Central à 16h36 s'il veut rentrer par les transports publics : le dernier bus pour Saint Hubert quitte Libramont à 19h49¹. Cette situation n'est pas unique. La meilleure solution serait probablement une coordination SNCB taxis comme elle existe dans certaines villes (Namur, Nivelles, ...). Encore fait-il qu'il existe des exploitants de taxis en région rurale !

En 2008, de nouveaux matériels ont été mis en service : Citaro GII (Mercedes), Citelis (Iribus), New AG300 (VanHool).

Dans quelle mesure ces matériels répondent-ils aux attentes de la clientèle ?

En général, on peut constater une amélioration du confort. Quelques bémols dont certains très conséquents doivent toutefois être soulignés. Dans le détail :

- les moteurs sont souvent plus puissants, tout en étant plus souples et moins polluants. La plus belle réalisation est le Citelis. L'utilisation de ce surcroît de puissance est souvent perturbant pour les usagers (debout), lorsque la conduite souple n'est pas pratiquée ;
- les transmissions marquent quelques progrès ;
- les sièges ne marquent aucune amélioration. Au contraire, le confort des sièges de l'AG300 est nettement dégradé. Les sièges du VanHool choisis par la SRWT ne sont pas adaptés aux voiries belges. En plus, ces sièges ne sont pas déversés : ils sont rigoureusement plats et on glisse vers l'avant lors des freinages énergiques. Enfin, les accoudoirs sont, dans certains cas, tout-à-fait symboliques : ils sont tellement petits qu'il n'assurent pas de retenue latérale dans les virages ;
- les boutons de demande d'arrêt et d'alarme sont toujours aussi disparates (couleurs des socles, dénominations, disposition, ...) ce qui peut provoquer des confusions. On notera toutefois la bonne disposition des boutons du Citelis (dont certains réservés aux PMR) et la mention « arrêt demande » sur ce même Citelis, beaucoup plus suggestif que les simples feux des AG300 ou que la mention « stop » des nouveaux Citaro ;
- concernant l'aération, seuls les Citaro sont équipés d'un plafond diffusant, ce qui est un plus au vu du mauvais usage qui peut être fait des trappes de toiture. Une fois de plus, on ne peut que regretter l'absence d'airco dans tous ces nouveaux bus.

Le site infotec.be a besoin d'un sérieux lifting. Par exemple, il ne connaît que deux gares à Bruxelles : Bruxelles-Central et Schuman. La gare de Bruxelles-Nord se trouve

¹ C'est l'itinéraire proposé (à raison) par Infotec, le train suivant (départ de Bruxelles-Central à 17h36) n'allouant que 3 minutes pour la correspondance.

effectivement à Schaerbeek. Le même problème doit se poser à propos de Bruxelles-Midi (2^e gare de Belgique), qui se trouve sur le territoire de Saint Gilles.

Un moteur de recherche serait le bienvenu.

Les plans de réseaux, les informations pour perturbations devraient être présentées par lignes pour tous les réseaux.

La réactivité est trop lente en cas de perturbations. Il semblerait que les infos qui concernent un événement survenant en journée ne peuvent être mise en ligne que pendant la nuit !

1 Votre Départ	Rue et N°, Lieu Public, Arrêt <input type="text" value="gare snbc bruxelles nord"/> ? Commune, code postal ✎ <input type="text" value="bruxelles"/> ?	Attention Infotec ne trouve pas de résultat avec les données que vous avez fournies. Modifiez ces données dans la partie gauche de cet écran puis lancez une nouvelle recherche.
------------------------------------	--	--

2 Votre Arrivée	Rue et N°, Lieu Public, Arrêt <i>basilique</i> Modifier Commune, code postal <i>saint hubert</i> Modifier	Attention Infotec a trouvé 2 possibilités pour votre lieu d'arrivée. Sélectionnez un lieu dans la liste déroulante ci-dessous. Nos suggestions Sélectionnez parmi ces propositions Lieux Publics SAINT-HUBERT Basilique SAINT-HUBERT Basilique
-------------------------------------	--	--

3 Votre Date	Date souhaitée pour le trajet (entre ce jour et le 30/11/2009) <i>mercredi 5 août 2009</i> Modifier Heure souhaitée pour le trajet <i>Départ à 16:00</i> Modifier	Validé Votre date est valide.
----------------------------------	--	---

1 Votre Départ	Rue et N°, Lieu Public, Arrêt <i>gare du nord</i> Modifier Commune, code postal <i>schaerbeek</i> Modifier	Validé Vous avez sélectionné un lieu de départ. Si le lieu d'arrivée est défini, affichez l'itinéraire en appuyant sur le bouton « Rechercher » ci-dessous. Nos suggestions Gare de BRUXELLES NORD
------------------------------------	---	---

2 Votre Arrivée	Rue et N°, Lieu Public, Arrêt <i>basilique</i> Modifier Commune, code postal <i>saint hubert</i> Modifier	Attention Infotec a trouvé 2 possibilités pour votre lieu d'arrivée. Sélectionnez un lieu dans la liste déroulante ci-dessous. Nos suggestions Sélectionnez parmi ces propositions
-------------------------------------	--	---

3 Votre Date	Date souhaitée pour le trajet (entre ce jour et le 30/11/2009) <i>mercredi 5 août 2009</i> Modifier Heure souhaitée pour le trajet <i>Départ à 16:00</i> Modifier	Validé Votre date est valide.
----------------------------------	--	---

Infotec ne reconnaît pas la gare du Nord à Bruxelles mais bien la gare du nord à Schaerbeek

Le SAE devrait être étendu à toutes les lignes. Les displays fixes devraient être judicieusement disposés (pas dans le dos des voyageurs), offrir une bonne lisibilité (brillance, contraste,...). On évitera de présenter les informations de manière déroulante.

Des informations sur la situation de la ligne (retards, suppressions) devraient pouvoir être obtenue (gratuitement) par GSM en tout point du réseau.