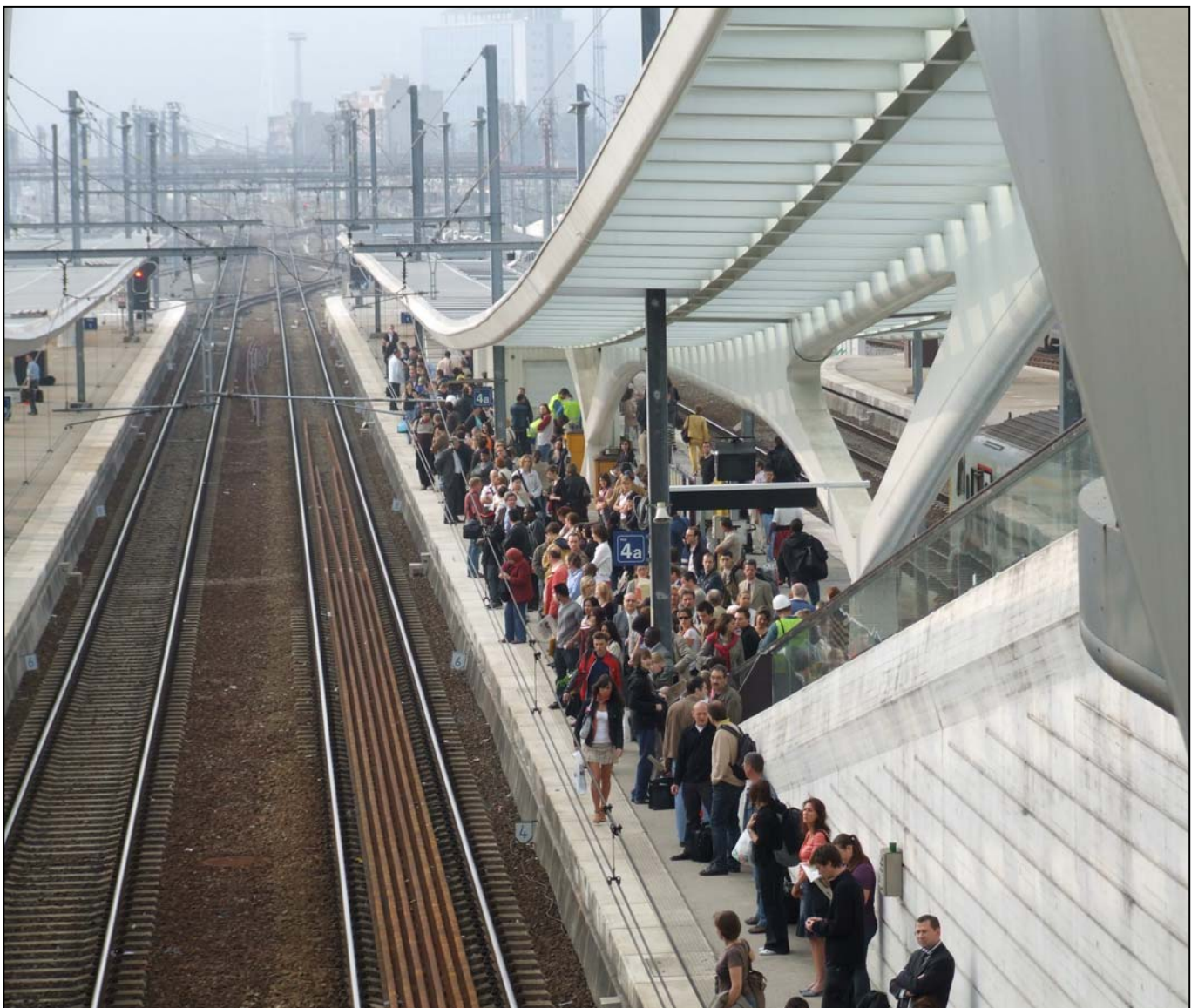




# QUE DEMANDENT LES CLIENTS DE LA SNCB ?



**INTRODUCTION** ..... 3

**LES SOUHAITS DES USAGERS** ..... 3-11

1. Amélioration de la vitesse commerciale..... 3-4
2. Des relations fréquentes ..... 4
3. Ponctualité..... 4-5
4. Tarification..... 5
5. Relations avec la clientèle, information..... 6-7
6. Commodités et confort..... 7-9
7. Sécurité ..... 9
8. Politique du personnel..... 9
9. Relations avec les autres opérateurs..... 9-10
10. Revendications particulières à certaines lignes..... 10-11



**Photo de couverture :**  
Gare de Liège-Guillemins  
© ACTP

# INTRODUCTION

Les usagers, et plus particulièrement les navetteurs, sont bien placés pour faire connaître les lacunes qu'ils observent chaque jour. Si, de surcroît, ils voyagent à l'étranger, ils sont amenés à comparer et apprécier les solutions qui sont proposées par les autres réseaux.

Leurs suggestions sont présentées ci-après. Ils espèrent attirer l'attention de la SNCB et des responsables politiques. Les améliorations proposées sont susceptibles d'augmenter l'attrait du rail et ainsi de contribuer à répondre de façon écologique aux problèmes de mobilité.

Des transports en commun plus « disponibles » (plus fréquents), plus rapides, plus ponctuels, plus confortables et moins coûteux (cas des déplacements familiaux) sont souhaitables. Or on constate :

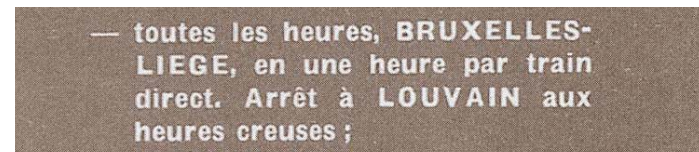
- que l'offre est inférieure à ce qu'elle était avant guerre (particulièrement en région wallonne, où de nombreuses lignes ont été fermées, voire démantelées) ;
- que la vitesse commerciale ne s'est guère améliorée depuis les débuts de l'électrification (on note même une certaine diminution), et ce malgré des investissements parfois très coûteux ;
- que la ponctualité est de plus en plus mauvaise ;
- que l'accueil de la clientèle s'est considérablement dégradé (fermeture de guichets, de salles d'attente) ;
- que le confort du matériel ne supporte pas la comparaison avec l'automobile (même les voitures et autorails les plus récents sont insatisfaisants, en matière d'accessibilité notamment) ;
- que la coordination entre les tracés et les horaires des réseaux SNCB et TEC est insuffisante.

## LES SOUHAITS DES USAGERS

### 1. Amélioration de la vitesse commerciale

L'objectif est de rapprocher les temps de parcours des trains locaux de ceux de l'automobile. A l'heure actuelle, un automobiliste met 45 minutes pour effectuer le parcours de Marche à Liège-Palais alors que le train met 72 minutes.

Les IC et IR devraient 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. Ainsi, le temps alloué à l'horaire de l'ICA pour relier Liège-Guillemins à Bruxelles-Nord est de 58 minutes, ce qui était déjà réalisé il y a 30 ans. Ce parcours peut pourtant être réalisé en 45 minutes par un train régulier en respectant les vitesses autorisées.



*En 1955, le train reliait déjà Liège-Guillemins à Bruxelles-Nord en une heure (voir ci-dessus). En 1971, le TEE faisait le parcours en 53 minutes sans arrêt à Leuven. En 2004, la SNCB lance une campagne publicitaire annonçant un temps de parcours de 58 minutes entre Liège et Bruxelles (voir ci-contre) : la situation n'a donc pas progressé en 50 ans malgré la mise en place d'infrastructures coûteuses. © SNCB*

- Meilleure tenue de la vitesse de référence. Le personnel doit être sensibilisé et stimulé à la tenue des horaires et à la récupération d'un retard.
- Diminution des temps d'immobilisation aux arrêts :
  - par la suppression de la procédure surannée de l'IOT. Cette procédure qui date des années 60 n'a plus de raison d'être, étant donné les progrès du matériel. Elle pourrait même être la cause d'accidents : les convois démarrant (réglementairement) avec une porte ouverte vers laquelle se précipitent les retardataires ;

- par l'acquisition de matériel facilitant l'accès (larges portes, vastes plates-formes, portes basses au niveau des quais bien réparties sur la longueur de la voiture et non aux extrémités, portes munies de bords sensitifs, fermant automatiquement).



*Bon nombre de nos voisins européens bénéficient d'un matériel ferroviaire moderne. En Allemagne, le Talent de Bombardier dispose de larges portes bien réparties, à doubles battants et d'un accès aisé. © ACTP*



*Dotés de portes étroites aux extrémités et d'un emmarchement important, certains matériels SNCB comme l'AR41 sont loin d'être des modèles d'accessibilité. © ACTP*

## 2. Des relations fréquentes

- Au minimum, une liaison par heure sur toutes les lignes, suivant un horaire cadencé (dérogation admise pour la première et la dernière liaison : un IC ou un IR pouvant desservir des gares intermédiaires). Cadence portée à 2 trains par heure, en heures de pointe.
- Les jours ouvrables, le premier service doit atteindre les grands centres ou les centres à forte activité avant 06h00.
- Dernier service au départ des grands centres après 23h00 (00h00 de Bruxelles). Service de nuit (avec accompagnement adapté) entre Charleroi et Bruxelles (Anvers) les nuits des vendredis et samedis.
- Mise en place d'horaires différents pour le samedi et le dimanche.
- Heures de passage identiques le week-end et la semaine (cas de l'IC D qui, le week-end, devient un IR).

## 3. Ponctualité

- Principe : un train est en retard si son temps de parcours diffère de plus de 3 minutes (et non 5 comme actuellement) par rapport à l'horaire figurant à l'indicateur : un retard de 5 minutes compromet les correspondances dans de nombreux cas.
- Les retards doivent être pondérés en fonction du nombre de voyageurs ayant subi un préjudice. On publiera donc une statistique des voyageurs\*minutes retardés. A défaut, on relèvera les retards dans une vingtaine de centres (et pas seulement à l'arrivée et à la première gare bruxelloise), et on publiera une statistique des trains\*minutes, ce qui permettra de mieux cerner la réalité des préjudices subis par les clients.
- Les trains supprimés doivent être considérés comme ayant subi un retard équivalent à la cadence de la relation défaillante.
- Pour chaque service, les temps d'attente doivent être portés à la connaissance du public (affichage).
- 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.
- Lorsque le transporteur n'a pu assurer l'acheminement des voyageurs dans les délais prévus à l'indicateur, il doit être pénalisé. Un retard de 60 minutes entraîne ipso facto le remboursement du

titre de transport, même si le voyage a été accompli. Un retard de 30 minutes donne 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 ou des suicides. Les grèves, bris de caténaire, avaries, ... n'en sont donc pas.
- En cas d'annulation d'un service, ou de modification de son horaire, le transporteur doit en faire l'annonce par les médias dès qu'il a connaissance de l'événement et au plus tard dans l'heure. Il ne peut se borner à un avis affiché ou à une annonce faite dans le domaine du transporteur : internet, le télétex et les sms doivent être utilisés. Le transporteur doit proposer un itinéraire de remplacement. En cas d'annulation inopinée, le transporteur doit en faire l'annonce par les mêmes médias dans l'heure qui suit la décision. Le transporteur devra rembourser soit la totalité du prix du voyage, si le client y renonce, soit 50% s'il utilise un service qui le retarde (à l'arrivée) de plus de 30 minutes.
- Le voyageur empruntant régulièrement une ligne doit être prévenu par SMS en cas de perturbations importantes (retard > 15 minutes).
- Contrôle des statistiques de ponctualité de la SNCB par un organe externe.

#### 4. Tarifcation

- 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. A Bruxelles, des zones tarifaires cohérentes doivent être définies avec des limites identiques pour les quatre transporteurs (voir carte Orange à Paris).
- Simplification des tarifs et des conditions générales.
- Meilleure formation du personnel, attitude plus commerciale (par exemple en proposant systématiquement les tarifs promotionnels : key card, rail pass, ...).
- Délivrance des billets internationaux dans toutes les gares situées sur un itinéraire international.
- Suppression des tarifs transfrontaliers. 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.
- Les distributeurs automatiques doivent **accepter et rendre** la « monnaie » européenne ainsi que les cartes de crédit. Un système plus pratique que l'écran tactile doit être développé (pavé numérique, molette de navigation, ...).



*Accessible aux PMR, les billetteries régionales de la SNCF délivrent des billets, des abonnements, rechargent les cartes de transport, acceptent les cartes bleues, les espèces et rendent la monnaie. En outre, leur système de navigation par molette s'avère plus commode d'emploi que les écrans tactiles. © ACTP*

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

## 5. Relations avec la clientèle, information

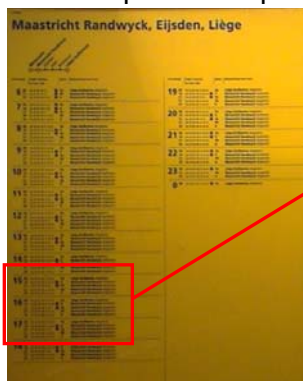
- Information à la clientèle dans les trois langues nationales et en anglais sur les voitures et dans les gares situées sur un itinéraire international ou à vocation touristique. Dans les convois qui traversent la frontière linguistique, l'information doit être diffusée dans la langue des deux (ou trois) régions sur tout l'itinéraire du convoi.
- Mise en place de boîtes à suggestions. Réponse dans un délai minimum (15 jours ouvrables) avec argumentation fondée.
- Information dans toutes les gares et points d'arrêt de tout retard de plus de trois minutes, dès qu'il est connu (répétée toutes les cinq minutes jusqu'à l'heure théorique de départ). Tenue au courant de la clientèle de l'évolution, ou de la persistance de la situation au moins toutes les dix minutes. 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, des itinéraires de substitutions proposés (éventuellement via d'autres transporteurs).
- Equipement de toutes les voitures et de toutes les gares et points d'arrêt d'un système d'annonce. Annonce visuelle et sonore à l'approche des stations. Pour les nouvelles voitures, installation d'un système d'appel (interphone) de l'accompagnateur.
- Sur les quais de tous les points d'arrêt, mise à disposition d'un interphone pour permettre aux voyageurs d'obtenir des informations.



*Si des interphones sont à disposition du public dans la plupart des points d'arrêt SNCB, ils sont souvent mal repérables et mal entretenus (même s'ils fonctionnent). Les voyageurs ne disposent en outre d'aucune information sur leur utilisation.*

© ACTP

- Mise en place d'affiches horaires uniques (pas de distinction entre semaine et week-end).
- Horaires présentés par destination et non par plages horaires.



15	07	ma di wo do vr	E	4b	⚡	436	Brussel-Zuid/Midi Intercity
	12	za zo	F	4b	⚡	5385	Liège-Guillemins stoptrein, stopt ni Maastricht Randwyck
16	07	ma di wo do vr	E	4b	⚡	437	Brussel-Zuid/Midi Intercity
	12	za zo	F	4b	⚡	5386	Liège-Guillemins stoptrein, stopt ni Maastricht Randwyck
17	07	ma di wo do vr	E	4b	⚡	438	Brussel-Zuid/Midi Intercity
	12	za zo	F	4b	⚡	5387	Liège-Guillemins stoptrein, stopt ni Maastricht Randwyck

*Aux Pays-Bas, les horaires de la semaine et du week-end sont repris sur la même affiche et son présentés par destination pour une consultation plus aisée.*

© ACTP

- Indicateur plus léger, transportable (l'actuel pèse 800 grammes).
- Dénomination des trains 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 nouveaux engins de traction doivent être pourvus d'afficheurs frontaux et chaque voiture d'au moins un afficheur latéral.
- Les tambours horaires des pangs seront pourvus d'un éclairage intérieur et leur lisibilité sera améliorée (taille des caractères).



*Le verso de ces tambours horaires, placés devant une clôture, est illisible. N'étant pas toujours rétro-éclairés, leur disposition par rapport à l'éclairage est importante mais elle laisse parfois à désirer. La pluie ou la condensation rend par ailleurs leur lecture difficile.*

© ACTP

- Les panneaux de dénomination des gares et pangs doivent être lumineux, disposés en quinconce et obliquement par rapport à la voie. Il y aura au moins un panneau par 100 mètres de quai (simple), 50 m si le quai est unique.



*Lumineux et disposé en oblique, ce panneau de dénomination est bien visible depuis l'intérieur des convois.*

© ACTP

## 6. Commodités et confort

- Standardisation de la hauteur des quais dans l'optique d'une accessibilité de plain-pied. Si deux hauteurs doivent être conservées, acquisition de matériel adapté au plain-pied pour la hauteur la plus utilisée.
- Partout, garantie de l'accessibilité aux quais et aux convois pour les PMR par des plans inclinés en pente douce, éventuellement par des ascenseurs et des rampes mobiles adaptées. A défaut de matériel et de quais adaptés, assistance assurée dans toutes les gares où il y a présence de personnel (moyennant préavis).
- Dans les gares où la fréquentation le justifie, les voyageurs doivent disposer d'escalators. S'il n'est pas possible d'en installer dans les deux sens de marche, 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

- Dans les grandes gares, un distributeur de billets sera à disposition des voyageurs. On trouvera également une taverne et une superette avec des heures d'ouverture étendues.



*Distributeurs de billets en gare de Luxembourg. La présence de deux automates garantit la continuité du service en cas de panne de l'un d'entre eux.*  
© ACTP

- Les gares importantes doivent disposer d'abris de quais fermés et réservés aux voyageurs munis d'un titre de transport.



*Abri de quai fermé en gare d'Herleen (Pays-Bas).*  
© 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, larges plates-formes). On regrettera à ce propos que la dernière commande de voitures M6 ne satisfasse pas à certaines de ces conditions.



*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

- Tous les nouveaux matériels et les matériels rénovés doivent être équipés d'un système de conditionnement d'air avec renouvellement. En cas de défaut de la haute tension, la fonction ventilation doit être assurée.
- Création d'un espace permettant de ranger les bagages de grandes dimensions.
- Meilleure adaptation de la composition des convois à l'affluence des heures de pointe.
- Augmentation de la capacité d'accueil des vélos. Instauration d'une tarification proportionnelle à la distance et non forfaitaire. Création d'un passeport annuel pour les vélos : la carte vélo et le libre parcours d'un jour ne sont pas adaptés aux usagers quotidiens.
- Dans les gares et points d'arrêt, possibilité de garer un véhicule gratuitement pour les porteurs d'un titre de transport. Les vélos doivent pouvoir être placés sous abri, dans des racks offrant la possibilité de les cadenasser.





*A l'instar du Talent de Bombardier qui possède une large plate-forme multimodale, le Flirt de Stadler est équipé de racks horizontaux permettant de ranger les vélos. © ACTP*



*En gare de Bâle, les cyclistes disposent d'un parking vélo couvert et gardé. © ACTP*

## 7. Sécurité

- La possibilité d'appel de l'accompagnateur a déjà été évoquée.
- Les nouveaux matériels roulants seront équipés d'un dispositif de vidéosurveillance.
- En heures creuses, surtout en soirée, regroupement de la clientèle par la fermeture de certaines voitures dont l'inaccessibilité doit être annoncée.
- Ouverture et gestion d'un réseau d'appel d'urgence (type 101).
- Sachant que le réseau GSMR ne sera opérationnel qu'en 2010, équiper sans délai toutes les cabines de conduite d'un GSM classique avec booster 8 watts et antenne extérieure. Passer contrat avec l'opérateur pour garantir la couverture de tout le réseau (tunnels, gares souterraines, vallées profondes, ...). Préfixe réservé à la SNCB et possibilité d'appeler en composant le n° du train.
- N° de Call Center porté à la connaissance de la clientèle. Ce Call Center peut servir de relais avec l'accompagnateur.
- Surveillance et entretien des escaliers mécaniques et ascenseurs.
- Les couloirs sous voies, les salles d'attente, les distributeurs automatiques, seront placés sous surveillance vidéo.

## 8. Politique du personnel

- Formation du personnel à l'accueil, à la communication (apprentissage des 3 langues nationales et de l'anglais), aux gestes qui sauvent (ventilation artificielle, massage cardiaque, compression vasculaire, ...) et recyclages périodiques (annuels). Acquisition pour les convois et les gares de matériel de premier secours (avec couvertures de survie).
- Mise en place d'un système d'évaluation et de promotion basé sur les seules compétences et mérite. Prise en compte des attitudes relationnelles dans le cas des agents en contact avec la clientèle.
- Polyvalence et recyclage plus fréquent du personnel de conduite.

## 9. Relations avec les autres opérateurs

- Une commission permanente de contact sera mise en place. Elle devra connaître les problèmes de complémentarité (couverture, correspondances, tarification, ...), sera à l'écoute des usagers et proposera des solutions aux opérateurs concernés. Les refus ou amendements devront être motivés. En dernier ressort, le Cabinet tranchera.

- Toutes les gares et points d'arrêt où s'établissent des connexions avec des bus (ou des trams périurbains) seront équipés d'un système ARIBUS.
- Dans les gares présentant une connexion train-bus, les voyageurs doivent disposer d'informations sur les prochains départs des bus dans le couloir sous voie, la salle des guichets et à la sortie du bâtiment SNCB.



A la gare de Charleroi-Sud, des vidéos renseignent les voyageurs sur les prochains départs TEC. Ces informations sont reprises sur un panneau afficheur à la sortie du couloir sous voie. © ACTP

## 10. Revendications particulières à certaines lignes

- Ligne 36  
 ICO : Amélioration de la vitesse commerciale. Pour assurer l'attractivité de la ligne, le parcours Liège-Bruxelles doit impérativement descendre sous les 50 minutes. Dans un premier temps, 45 minutes est un objectif réaliste (plusieurs parcours ont été réalisés en moins de 43 minutes – certain en 41 minutes, sans passage par le viaduc). Avec application de la VM 200km/h entre Leuven et Schaerbeek et passage par le viaduc, 43 minutes devient même l'objectif réaliste.  
 ICA : Arrêt à Ans avec amélioration du temps de parcours Liège-Bruxelles. 51 minutes est l'objectif  
 L : Dernier départ de Liège après 23h00. Horaire cadencé horaire le w-e.
- Ligne 37  
 IRQ : Horaire cadencé horaire. Dernier départ de Liège et Aachen après 23h00. Ce train pourrait être intégré à une relation IC Anvers-Diest-Hasselt-Liège-Verviers-Welkenraedt-Aachen.  
 L : Gérontère-Welkenraedt (REV): dernier départ de Verviers après 23h00, dernier départ de Géronster 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  
 REL : Desserte locale avec réouverture des pangs de Wandre et de Cheratte (suppose l'acquisition de matériel adapté).
- 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, air-co, ...).  
 Réouverture des pangs de Remouchamps, Nonceveux et Grand-Halleux.
- Ligne 43 (qualité totale)  
 L : Cadence horaire jusqu'à 23h00. Cadence semi horaire en pointe. Nécessité d'acquérir un matériel adapté pour réaliser Marche-Liège en moins de 50 minutes.  
 IR : 2x2 IR en pointe : Jemelle, Marloie, Marche, Barvaux, Bomal, Hamoir, Esneux, Angleur, Liège.  
 Réouverture de Comblain-au-Pont.

- Ligne 44  
L : Cadence horaire (semaine et week-end). Dernier départ de Verviers après 23h00.  
IR : 2x2 IR Spa-Liège en pointe.  
Train touristique Bruxelles-Spa.  
Matériel adapté à une exploitation régionale.
- Ligne 45  
Prendre des mesures de sauvegarde de l'assiette entre Trois-Ponts et Malmédy ; de la ligne entre Malmédy et Butgenbach
- Ligne 94  
Amélioration du temps de parcours de l'ICH.
- Ligne 97  
Prolongation de l'ICF jusqu'à Valenciennes (horizon 2010).
- 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 : Même desserte le week-end et en semaine.
- Ligne 130a  
L : Prolongation de tous les trains jusqu'à Jeumont. Service cadencé horaire semaine et week-end.
- Ligne 132 (Qualité Totale)  
L : Desserte horaire entre Charleroi et Walcourt. Desserte bi-horaire (horaire en pointes) entre Charleroi et Couvin. Horaire cadencé permettant une mémorisation aisée. 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
- Lignes 161/2  
La réalisation (en cours) du RER modifiera profondément les potentialités de ces lignes. Par ailleurs, l'ouverture de la LGV Est compromet grandement le projet EurocapRail. Nous estimons que 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. Les ICN des CFF ont ainsi permis d'améliorer les temps de parcours entre Bâle et Genève.  
IC+ : 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. Entre Jemelle et Arlon, desserte de tous les arrêts du train L (celui-ci serait supprimé).
- Ligne 165 (Qualité Totale)  
Réouverture du pang de Meix-devant-Virton.

# Que demandent les Clients de la SNCB ?

Mise à jour 2010

En 2009, la SNCB a vu sa fréquentation annuelle augmenter à 200 millions de voyageurs. 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 désaturées 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.