

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 gare snbc bruxelles nord ? Commune, code postal ✎ 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 basilique Modifier Commune, code postal saint hubert 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) mercredi 5 août 2009 Modifier Heure souhaitée pour le trajet Départ à 16:00 Modifier	Validé Votre date est valide.
----------------------------------	--	---

1 Votre Départ	Rue et N°, Lieu Public, Arrêt gare du nord Modifier Commune, code postal schaerbeek 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 basilique Modifier Commune, code postal saint hubert 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) mercredi 5 août 2009 Modifier Heure souhaitée pour le trajet Départ à 16:00 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.