

INVESTIR
DANS L'

ACQUEL

UN PLAN DE RENOVATION POUR LES GARES



En cette dernière décennie du 20ème siècle, le chemin de fer, entreprise publique, se fixe deux objectifs fondamentaux: valoriser ses atouts pour contribuer efficacement à résoudre les problèmes que pose la mobilité, et - dans ce but - attirer une clientèle plus nombreuse.

Accroître la clientèle revient à mieux assurer la rentabilité de l'entreprise tout en fournissant le service public prévu par la loi. La mobilité est un problème plus large, qui intéresse aussi bien les autorités et le public. Les menaces que ses développements prévisibles font peser sur l'environnement et la qualité de la vie ne laissent personne indifférent. Les effets spectaculaires - et quotidiens - de l'engorgement des routes et leurs suites économiques n'y sont certainement pas étrangers.

Ses atouts propres font du chemin de fer un partenaire indispensable dans l'organisation des transports à moyen et long termes. Dans cette perspective, la SNCB encourage un nombre croissant de nos contemporains à prendre le train. Elle le fera notamment en adaptant à l'époque les conditions dans lesquelles le voyageur entre en contact avec le chemin de fer.

En juillet 1990, le Ministre des Communications Jean-Luc Dehaene a prié la SNCB de tout mettre en oeuvre pour que les gares (et leurs abords) soient revalorisées et qu'elles présentent un visage propre, plus moderne, plus accueillant. Immédiatement, un groupe de travail a

élaboré les bases d'un programme à long terme inscrit dans le cadre du plan d'avenir STAR 21. Un premier rapport fut adressé au Ministre en octobre.

En février 1991, dans un deuxième courrier, celui-ci a manifesté son désir de voir le programme réalisé rapidement, en tenant compte de tous les aspects liés à l'accueil des voyageurs, afin de donner une impulsion supplémentaire au regain d'intérêt observé dans ce domaine depuis quelques mois.

Le programme décrit dans cette brochure pourra bientôt entrer dans le concret. Il aboutira si la SNCB obtient les moyens nécessaires: 6,7 milliards inscrits à ce titre dans le plan décennal d'investissements 1991/2000. Pour qu'il produise les meilleurs effets, la SNCB compte sur une collaboration intense des pouvoirs (communaux et régionaux) et des sociétés de transports publics, responsables de l'environnement dans lequel les gares sont inscrites et de l'organisation des transports en commun. Autour du bâtiment même, l'organisation de la place de la gare et l'urbanisation de son quartier ont un rôle à jouer en faveur de l'intégration harmonieuse des différents modes de déplacement. Elle s'appuiera aussi sur les initiatives de la Fondation Roi Baudouin et de groupements divers intéressés par le problème pour donner une réponse ample et volontaire aux attentes que ces initiatives s'efforcent de rencontrer.

Le voyageur du 20/21ème siècle ne veut pas attendre son train en plein air, dans une gare triste et mal entretenue. Or, la gare est pour lui un lieu de transit obligé. Il y achète son titre de transport. C'est là qu'il prend le train ou qu'il en descend. Il s'y rend à pied, en vélo(moteur), en transport urbain ou vicinal, voire

par le progrès... Plus question de vivre en retard sur l'époque.

L'ACCUEIL TOTAL

Notion subtilement psychologique que l'accueil. Il est certes fait de contact humain, et le personnel de la SNCB en connaît l'importance. Il intègre aussi le décor, l'ambiance, l'accessibili-

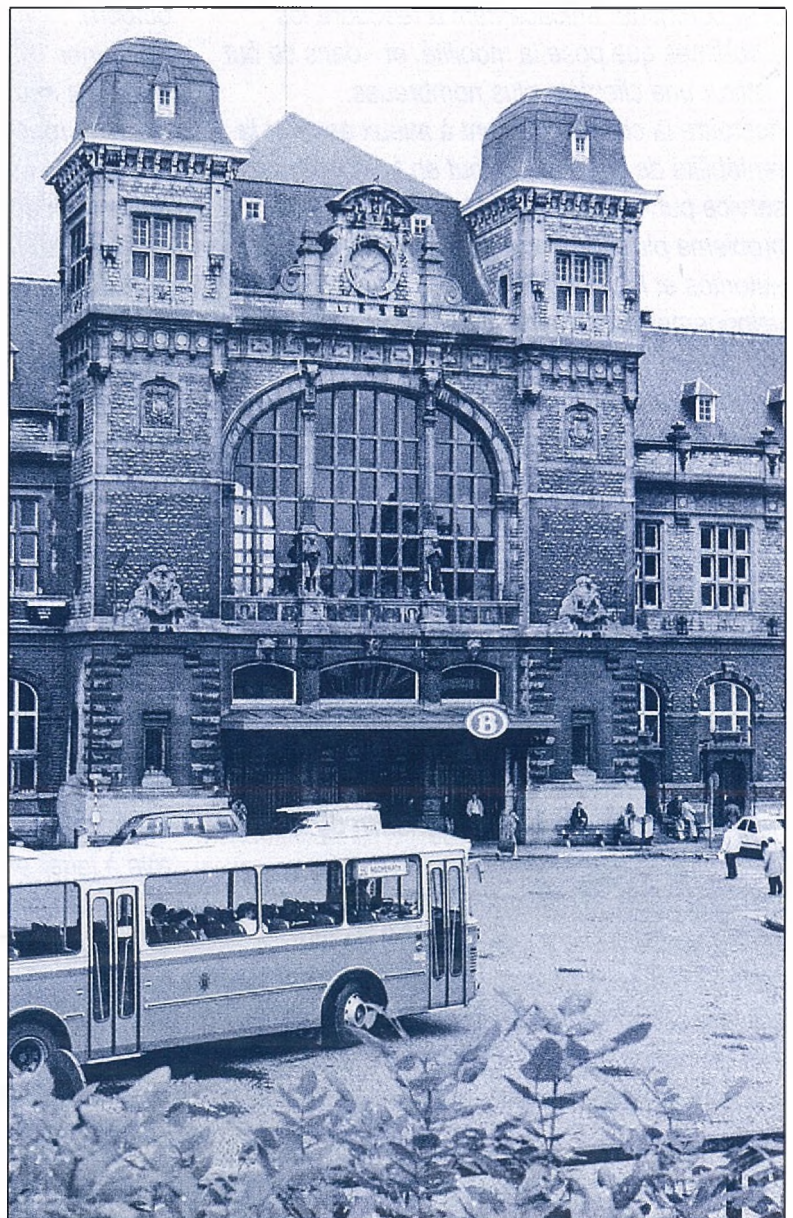
té, le sentiment de sécurité, et quantité d'éléments qui donnent la sensation d'un univers et d'un moment agréables.

La gare est plantée au coeur de la ville ou à l'orée du village. Mais est-elle bien accessible ? S'y déplace-t-on sans difficulté ? Y reçoit-on toute l'information et le service désirables ? Peut-on y

en voiture. Et à ce carrefour de son déplacement, il entend passer avec la plus grande facilité d'un mode de transport à l'autre.

Le client de la SNCB a choisi un mode de déplacement économique et rapide. Mais des alternatives existent. Le développement insuffisant de la clientèle des transports en commun ne laisse aucun doute à ce sujet. Le changement de choix aura pour origine un bon niveau de satisfaction. L'offre répond-elle bien à l'attente ? On optera pour la solution ferroviaire.

La qualité relative de l'accueil peut déclencher la même réaction. Les voyageurs, dans ce cas, fonderont leur jugement sur les normes habituellement admises. Ces dernières ont fort évolué depuis quelques décennies: confort accru, monde plus communicatif, vie quotidienne facilitée



tuer le temps ? Y trouve-t-on plus qu'un lieu de pur transit ? En une phrase: y passe-t-on avec plaisir ?

Nos contemporains, influencés par la publicité omniprésente et la médiatisation de la vie quotidienne, posent leurs choix en réponse à de telles alternatives. Ils optent en outre pour des solutions dans lesquelles ils trouvent une valorisation personnelle. Si l'accueil est "total", réussi sous tous ses aspects, et si dans cette optique, le choix du transport ferroviaire valorise la personne, nous pouvons tabler sur une "démarche d'achat".

DOUBLE ACCES

La gare est une porte d'accès au réseau ferroviaire. A ce titre, elle contribue à créer l'image que le public se fait du chemin de fer. Elle peut attirer le voyageur, ou tout autant le rebuter, avant même qu'il ait mesuré l'intérêt de l'offre de transport proposée par la SNCB.

De même, elle est une porte d'accès à la localité qu'elle dessert. Le lieu sur lequel elle débouche - ses abords immédiats - donne au voyageur qui arrive une impression globale. L'image de marque de la localité s'en trouve influencée.

Déduction logique de ces réflexions: la gare possède des atouts qu'il est impératif de valoriser. Comme la vitrine du com-

merçant, elle peut accrocher le client et l'amener au choix espéré par l'entreprise ferroviaire. Dans un contexte plus global, elle peut - et doit - être un témoin attrayant de la volonté d'organiser un monde convivial.

UN EFFORT PRIMORDIAL

Cette valorisation suppose que réponse soit donnée aux attentes de toutes les catégories de clientèle: les pressés, les flâneurs, les habitués, les occasionnels, les non motorisés, les moins valides... Pour chacun, grâce à des aménagements imaginatifs et bien dimensionnés, la gare doit être accueillante, familière, rassurante.

C'est un projet d'avenir, primordial et d'envergure, qui associe chemin de fer, transports en commun "frères" et autorités publiques. D'envergure parce qu'il touche aussi bien à l'aménagement urbain qu'à la rénovation de la gare. Primordial parce qu'il porte en lui l'espérance d'un regain d'intérêt pour le chemin de fer et la perspective d'une réhabilitation de certains quartiers des villes et des villages. D'avenir parce qu'il contribue à une mobilité respectueuse de notre environnement et organisée à dimension humaine.

D'EXCELLENTE PERSPECTIVES

Force est de reconnaître que ces 40 dernières années, la gare a de plus en plus été isolée - on dirait même, pour certains cas, abandonnée dans un tissu urbain sans attrait. Plus récemment, à défaut des moyens appropriés, il a été impossible d'accorder à l'état des gares toute l'attention qu'il méritait. Le programme de revalorisation des gares conçu par la SNCB est la première initiative qui envisage globalement tous les bâtiments de gare et tous les points d'arrêt existants sur le réseau ferroviaire belge. Il va donner un nouveau rythme et une réelle ampleur au processus engagé isolément dans un petit nombre de gares depuis trois ans.

Redynamisées et inscrites dans une structure plus dense qui comprenne résidence, artisanat, commerce, petite industrie et bureaux, les gares retrouveront l'une de leurs fonctions sociales originelles: être des points de passage et de rencontre volontiers fréquentés. Elles rempliront bien mieux leur rôle de carrefour des transports et répondront plus étroitement, selon les normes de notre temps, aux exigences légitimes des consommateurs de transport qui optent pour le rail.

LE CLASSEMENT DES GARES

LES CRITERES DE CLASSEMENT

Le critère de base retenu pour classer les gares est le nombre de voyageurs embarqués au cours d'une semaine complète de 7 jours (sur base du recensement d'octobre). Pour les gares à vocation essentiellement touristique, une correction a été apportée qui tient compte du trafic estival.

Quatre niveaux de trafic ont été retenus (les nombres repris ci-dessous sont des nombres de voyageurs embarqués par semaine):

- Catégorie A: 70.000 ou plus.
- Catégorie B: de 20.000 à moins de 70.000.
- Catégorie C: de 5.000 à moins de 20.000.
- Catégorie D: moins de 5.000.

La liste nominative des gares

des catégories A, B et C est reprise dans les pages qui suivent.

NIVEAU D'EQUIPEMENT PAR CATEGORIE DE GARE

Le tableau des pages 5 et 6 définit les équipements qui sont estimés nécessaires pour les gares des catégories A, B et C.

Il s'agit évidemment d'orientations à confronter avec la réalité du terrain et avec les besoins spécifiques de chacune des installations. Les gares et points d'arrêt de la catégorie D présentent une grande diversité. Leur équipement dépendra de leur importance et des circonstances locales.

Le travail d'inventaire et de recherche à mener dans les gares de catégorie A devra être poussé nettement plus loin dans la mesure où ces gares sont susceptibles de voir se développer

dans leur environnement des fonctions importantes autres que le transport par fer.

Le site de ces gares doit être l'objet, cas par cas, d'une étude associant systématiquement les impératifs d'accueil, d'information et de confort, avec ceux de la commercialisation.

Le plan complet d'équipement des gares et des points d'arrêt fait partie du plan d'avenir STAR 21.

Le programme de rénovation 1991/2000 décrit dans cette brochure vise une amélioration générale de l'accueil pour le plus grand nombre possible de voyageurs.



- obligatoire
□ possible dans certaines gares

Nature de l'équipement à envisager	Catégorie de gare		
	A	B	C
Bâtiment de la gare			
Salle des guichets	■	■	□
Salle d'attente chauffée	■	■	
Guichet(s) accessible(s) à la clientèle:			
- pendant toute l'amplitude du service des trains	■	■	
- pendant une partie de l'amplitude du service des trains, tous les jours		■	□
Distributeurs automatiques de billets	■	■	□
Bureau d'information	■	□	
Bornes d'information	■	□	
Stand d'information	■		
Centre de voyage	■	□	
Concessions	□	□	□
Sanitaires	■	■	□
Service des bagages manuel	■	■	
Service des bagages automatique	■	□	
Sonorisation	■	■	■
Téléaffichage grand système	■	□	
Téléaffichage vidéo		□	□
Affichage horaires	■	■	■
Téléphone public	■	■	■
Horloge(s)	■	■	□
Quais à voyageurs			
Couverture des escaliers d'accès	■	■	■
Sièges	■	■	■
Indicateurs des trains	■	■	
Affiches horaires	■	■	■
Eclairage des quais	■	■	■
Sonorisation	■	■	■
Horloges	■	■	□
Signalétique	■	■	■
Accès aux différents quais sans traversée de voies	■	■	□
Couverture intégrale tridimensionnelle	□	□	

Classification des gares**Catégorie A**

(plus de 70.000 voyageurs embarqués par semaine)

Anvers-Central - Bruges - Bruxelles-Central - Midi - Nord - Charleroi-Sud - Gand-St-Pierre - Liège-Guillemins - Louvain - Malines - Namur - Ottignies

Catégorie B

(de 20.000 à 70.000 voyageurs embarqués par semaine)

Alost - Ath - Audenarde - Berchem - Blankenberge - Braine-l'Alleud - Braine-le-Comte - Bruxelles-Quartier-Léopold - Schuman - Courtrai - Denderleeuw - Enghien - Gembloux - Hal - Hasselt - Landen - Lierre - Lokeren - Louvain-la-Neuve-Université - Mons - Nivelles - Ostende - Saint-Ghislain - Saint-Nicolas - Termonde - Tirlemont - Tournai - Verviers-Central - Zottegem

	A	B	C
Abris parapluie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Abris fermés chauffés	■		
Abris fermés non chauffés	■	■	
Abris ouverts	■	■	■
Poubelles	■	■	■
Téléphone public	■	■	
Panneaux de composition des trains internationaux	■		
Liaisons bâtiment/quais			
Couverture des accès aux quais (escaliers, escalators, ...)	■	■	<input type="checkbox"/>
Signalétique	■	■	■
Indicateurs de trains	■	■	
Affiches horaires	■	■	■
Sonorisation	■	■	■
Poubelles	■	■	■
Abords de la gare			
Parking longue durée + accès direct et rapide aux quais	■	■	<input type="checkbox"/>
Parking courte durée	■	■	<input type="checkbox"/>
Abris pour deux roues couverts	■	■	<input type="checkbox"/>
Signalétique (districts + communes, régions,...)	■	■	■
Gare d'autobus (à voir avec partenaires)			
Horloges	■	■	
Taxis (à voir avec les communes)	■	■	
Emblème B	■	■	■

Catégorie C

(de 5.000 à 20.000 voyageurs embarqués par semaine)

Aalter - Aarschot - Andenne - Ans - Anseremme - Anvers-Sud - Arlon - Asse - Auvelais - Bierges - Blaton - Bockstael - Bruxelles-Aéroport-National - Bruxelles-Chapelle - Bruxelles-Congrès - Burst - Châtelet - Ciney - Deinze - De Pinte - Diest - Dinant - Duffel - Erembodegem - Essen - Etterbeek - Flémalle-Haute - Gand-Dampoort - Geel - Genk - Genval - Grammont - Harelbeke - Heist-op-den-Berg - Herentals - Houyet - Huy - Izegem - Jemelle - Jette - Knokke - Kontich - La Hulpe - La Louvière-Centre - La Louvière-Sud - La Panne - Lede - Lessines - Leuze - Libramont - Lichtervelde - Liedekerke - Liège-Palais - Luttre - Malines-Nekkerspoel - Marchienne-au-Pont - Marloie - Merelbeke - Mol - Mouscron - Ninove - Opwijk - Pepinster - Rhode-Saint-Genèse - Rixensart - Roulers - Saint-Trond - Schaerbeek - Soignies - Tamines - Ternat - Tielt - Torhout - Tubize - Turnhout - Vilvorde - Waregem - Waromme - Waterloo - Wavre - Wetteren - Ypres - Zele

DES GARES ACCESSIBLES

3

La première qualité indispensable d'une gare est d'être accessible. En d'autres mots, quiconque veut s'y rendre doit pouvoir l'atteindre facilement et sans perte de temps. Une approche double - écologique et économique - fournit d'intéressantes indications.

Si l'on choisit le moyen de transport le moins agressif pour l'environnement, autant le re-

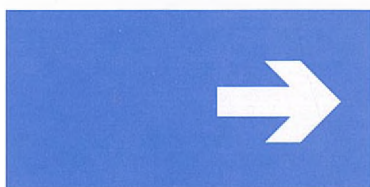
et le plan de circulation à y installer sont bien sûr liés à la volonté d'y développer l'activité.

D'ABORD, REJOINDRE LA GARE

Partant d'un cercle large autour de la gare, il faut d'abord parler d'orientation et de canalisation. La première opération consiste à baliser le chemin de la gare. La batterie signalétique

sur les grandes voies de pénétration que dans le tissu urbain. Il a pour intérêt de faciliter le déplacement vers la gare et de rendre la circulation plus fluide.

Dans un rayon de deux à trois kilomètres autour de la gare même, les (moto)cyclistes doivent bénéficier de pistes protégées, où leur sécurité soit garantie au mieux. Cet aménagement, couplé à l'installation en gare d'abris pour



joindre ou le quitter dans le même esprit. Écologiquement parlant, une priorité doit donc être donnée dans l'ordre aux piétons, aux deux roues et aux usagers des transports urbains et vicinaux.

Viendraient ensuite les automobilistes, les installations qu'ils occupent ayant un rendement en surface occupée inférieur à celui des autres moyens de déplacement. Leur accueil est cependant aussi important, puisque la démarche économique de la SNCB vise à acquérir la clientèle la plus nombreuse possible, quel que soit son moyen de déplacement avant et après le voyage en train.

Dans les deux cas, le problème intéresse également les autorités publiques. Car l'aménagement du quartier de la gare



peut utilement s'enrichir d'un outil supplémentaire: un panneau directionnel de forme réglementaire indiquant l'itinéraire à suivre (comme c'est parfois le cas pour la poste ou l'hôtel de ville). Cet outil trouvera place aussi bien

deux roues d'une bonne capacité, peut inciter l'utilisateur à choisir ce mode de déplacement respectueux de l'environnement. L'avantage direct est triple. Le stationnement de véhicules peut être de la sorte réduit et l'espace

disponible pour d'autres fins plus étendu. La circulation automobile autour de la gare sera moins dense. Et les transports publics de complément y gagneront en mobilité, ce qui profitera à la régularité du service qu'ils offrent et au confort des voyageurs, qu'il sera probablement possible de déposer à proximité de leur train dans de meilleures conditions.

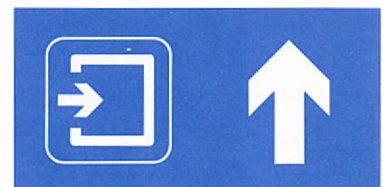
Plus près de la gare - ici le rayon est ramené à quelques centaines de mètres - il convient d'organiser judicieusement, au bénéfice de leur sécurité respective, le partage des accès entre piétons et véhicules routiers. Des trottoirs larges et pourvus d'un bon revêtement sont indispensables pour canaliser le piéton qui n'a fait usage d'aucun autre mode de transport, celui qui transite du transport urbain ou vicinal au transport ferroviaire et inversement, et celui qui vient de ranger son deux roues ou sa voiture à un emplacement public, dans un abri prévu ou un parking ouvert à l'initiative de la SNCB. Bien entendu, ces voies piétonnes doivent proposer un cheminement logique, la facilité de l'utilisateur prenant autant que possible le pas sur la tradition géométrique.

Une concertation étroite entre la SNCB et les services com-



munaux portera des fruits à plusieurs égards.

Si à l'origine, la gare a été construite au bord de la conurbation, dans la plupart des cas celle-ci s'est ensuite étendue bien au-delà. Et la gare est aujourd'hui adossée à un quartier peuplé. D'où la nécessité de concevoir une bonne accessibilité sur ses deux faces, tout en protégeant les riverains de la gêne que pourrait engendrer l'occupation de leur quartier par des voitures abandonnées pendant dix à douze heures les jours de semaine.



La planologie urbaine doit intégrer les besoins actuels mais aussi les besoins prévisibles en termes de fréquentation du quartier de la gare. Si la valorisation des surfaces inutilisées par la SNCB engendre une revitalisation du quartier - sous la forme de nouvelles résidences, de nouveaux commerces ou de fonctions tertiaires - une bonne prévision des besoins et un plan



d'aménagement bien conçu éviteront la renaissance à court terme, et à plus grande échelle, des problèmes d'accessibilité auxquels on s'attaque aujourd'hui.

Des projets du genre, réalisés timidement en Belgique et plus largement dans les pays voisins, prouvent la pertinence de cette politique. La campagne dans ce sens lancée fin 1990 par la Fondation Roi Baudouin les encourage; le succès rencontré par cette initiative prouve qu'un réel intérêt existe dans les communes et que l'effort décidé par la SNCB cadre bien dans un contexte plus large.

Chaque gare offre bien entendu un cas d'espèce, et les solutions standard ne peuvent que servir de base de réflexion. C'est en fait la convivialité entre tous les modes de déplacement et l'exploitation des particularités locales qui doivent guider ce travail concerté entre toutes les parties intéressées.

ENSUITE PENETRER DANS LA GARE

L'implantation des abris pour deux roues doit tenir compte d'un critère de proximité des quais d'embarquement et d'un itinéraire logique pour y accéder. Réduire le temps du déplacement de bout en bout en facilitant ce transit nécessaire contribue à l'objectif économique du chemin de fer; à l'inverse, l'allonger de manière déraisonnée ferait perdre tout son intérêt à la combinaison de plusieurs modes de transport dans un même déplacement.

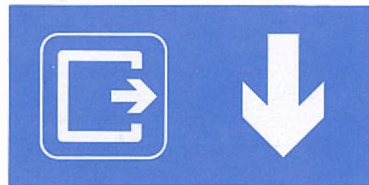
De même, la structuration des parkings et l'implantation des

emplacements de stationnement public tireront le plus grand bénéfice d'une logique d'établissement calquée sur les besoins. C'est là encore la distance à couvrir pour rejoindre le quai d'embarquement qui sera la référence.

La première priorité doit être accordée aux parkings pour moins valides. Handicapés dans leur mobilité, ils doivent pouvoir

effectuer leur déplacement dans les meilleures conditions. La plus grande proximité possible du quai de départ des trains sera une fois de plus la règle.

Pour les autres automobilistes, deux cercles peuvent être envisagés. Dans le premier, on prévoira un stationnement de courte durée. L'automobiliste vient conduire ou chercher un ou plusieurs voyageurs. Kiss and ride. Dans ce cas, l'occupation des emplacements connaît une rotation rapide et permanente, tout le long de la journée. Dans le deuxième cercle, les automobilistes déposent leur véhicule le matin pour le reprendre en fin de journée. Cette formule de stationnement de longue durée - utilisée principalement par les navetteurs - concerne un nombre plus élevé d'emplacements, à prévoir sur une surface plus étendue, sans cependant rendre prohibitive la distance à couvrir entre parking et quai d'embarquement.



ENFIN, SE MOUVOIR DANS LA GARE

L'accessibilité "externe" de la gare étant organisée, le volet "interne" revêt une aussi grande importance. Il est entièrement du ressort de la SNCB.

La signalisation des accès et leur dégagement de toute entrave constitue un premier point. Une image commune, donnée à toutes les gares du pays, servira

de point de référence pour tout client de la SNCB, y compris pour le voyageur occasionnel. Visible de loin et reconnaissable au premier coup d'oeil, la gare sera familière, inscrite dans le paysage quotidien, et d'autant plus accessible.

En second lieu vient l'orientation dans la gare même. Une signalétique appropriée doit rendre bien repérables les différents services offerts et faciliter les mouvements dans le bâtiment. Là aussi, la recherche d'éléments communs à toutes les gares créera dans l'esprit de l'utilisateur un sentiment de quiétude, de sécurité.

Le passage vers les quais d'embarquement doit être totalement libéré. Quel que soit le motif - prendre le train ou aller y accueillir un voyageur - la personne qui passe doit pouvoir le faire sans la moindre contrainte "réglementaire": la liberté de mouvement est désormais la règle. En outre, des panneaux indicateurs des trains permettront au voyageur de choisir sans difficulté le quai sur lequel il se rendra. Une fois de plus, le côté familier des équipements mis en place sera une facilité tant pour l'habitué que pour le client d'un jour ou le visiteur occasionnel. Autre facilité, tant pour le voyageur (qui a par exemple fixé rendez-vous aux amis qui l'accompagneront) que pour celui qui vient l'accueil-

lir, un "point de rencontre" bien signalé doit être implanté en un endroit choisi des grandes gares.

L'organisation des surfaces à l'intérieur de la gare revêt un égal intérêt. Si l'exploitation de commerces divers crée une animation de bon aloi, elle ne peut en tout cas pas gêner l'usage normal que le voyageur fait de ce point de passage obligé. Pour être attrayante et remplir sa fonction de polarisateur, la gare doit être structurée de manière telle que les services auxquels on la destine soient parfaitement accessibles et que le passage soit facilité.

Le programme de rénovation de l'accueil dans les gares suppose bien entendu une étude approfondie de la manière optimale dont on peut répondre aux besoins des utilisateurs. Dans quelques cas, une reconstruction complète du bâtiment de gare est envisagée, et dès lors, l'architecte intégrera dans sa conception les données fondamentales de l'accessibilité. Dans les autres cas, c'est par un réaménagement bien mené que doit être atteint l'optimum d'accessibilité et de convivialité d'un bâtiment qui, malgré son âge, remplira le rôle de point de vente, de transit et d'accueil qui est le sien.

Si des éléments standard sont

utilisés, les gares ne seront pas toutes fondues sur le même moule. Chaque situation spécifique deviendra une richesse, qui donnera un cachet particulier à la gare, si possible en osmose avec l'environnement immédiat de celle-ci.

Toute entreprise a, dans l'esprit du public, une image, subtil composé de sentiments et d'impressions, qui détermine le comportement de chacun à l'égard de l'entreprise. L'image se construit sur la base des expériences vécues avec l'entreprise, de la connaissance qu'on en a et des espoirs qu'on y met.

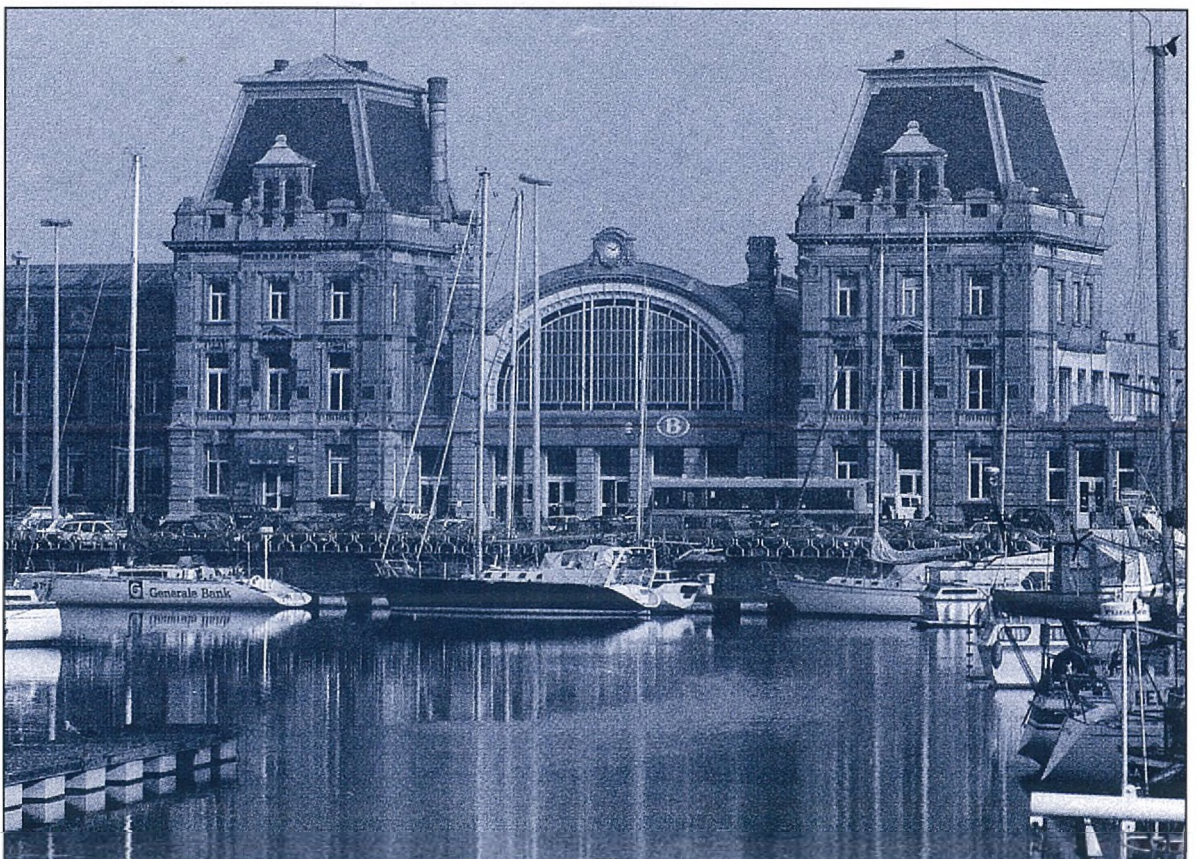
L'image physique entre pour une part dans cette construction. Elle comprend une série d'éléments visuels qui identifient l'entreprise pour déclencher, à terme, un réflexe de reconnaissance. On l'appellerait volontiers "la ligne SNCB".

Élément central de la ligne, l'emblème (aussi appelé logo) sera systématiquement décliné de manière très apparente sur les façades de toutes les gares. "Décliné" signifie que l'application de l'emblème s'inscrira dans les formes architecturales en s'adaptant à celles-ci. Dans son dessin officiel et les tons bleu et rouge qui le caractérisent, il rompra l'anonymat du bâtiment. Ainsi, il facilitera l'identification

de la gare, que les usagers rejoindront sans la moindre difficulté.

L'emblème indiquera aussi, à l'intérieur des gares, le partage entre les services offerts par la SNCB et les activités développées par des commerçants indépendants. Il identifiera par exemple le point de vente, le service des bagages ou des vélos, le bureau d'information, le centre de voyage, etc.

Plus avant encore, il donnera une personnalité bien définie au matériel roulant et aux documents informatifs édités par l'entreprise ferroviaire à l'intention de sa clientèle.



Il sera la "marque" du chemin de fer, à l'instar de la marque apposée par une grande entreprise qui implante dans l'ensemble du pays plusieurs centaines de points de vente.

Ses couleurs apparaîtront dans la signalétique, créant ainsi un fil d'Ariane bien utile au voyageur peu habitué à l'univers du chemin de fer.

Cette ligne, concrétisée dans des objets et des images propices à l'orientation, ne peut évidemment pas être la seule amélioration apportée aux gares. L'effort de rénovation se justifiera pleinement si chaque bâtiment auquel on l'appliquera lui offre un cadre décent. Murs sales, plafonds lépreux, boiseries décolorées ou partiellement arrachées, vitres devenues opaques entreraient en contradiction avec la philosophie développée.

De même une structuration inadaptée des surfaces occupées par les services pourrait parfois créer un hiatus par rapport à la logique inscrite dans le style. Le réaménagement global doit aller au-delà du placement d'une signalétique et d'enseignes modernes pour que l'utilisateur de la gare - quotidien ou occasionnel - perçoive l'apport d'une valeur ajoutée.

LE MOMENT DE L'APPROCHE

La collaboration avec les autorités publiques commence sur les routes, par le placement d'une signalisation vers la gare. A des emplacements choisis cas par cas, sur les voies d'accès à la localité et à l'intérieur de celle-ci, la SNCB demande d'installer des panneaux directionnels selon les dispositions de l'Arrêté Royal et de l'Arrêté Ministériel du 1er février 1991. Elle recommande aussi une présignalisation sur les autoroutes, voies express et autres axes à fort trafic.

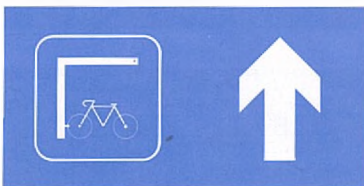
Les cas seront examinés par les représentants des districts

avec les administrations communales, provinciales et régionales.

Des entretiens du même genre doivent porter sur l'état de la voirie aux abords des gares. La philosophie d'accessibilité exposée au chapitre précédent suggère qu'on opte:

□ dans un rayon de 500 m autour de la gare, pour des trottoirs larges (minimum 1,20 à 1,50 m) con-





struits dans un bon revêtement, dotés de plans inclinés à hauteur des passages pour piétons et d'un tracé aussi direct que possible;

□ dans un rayon de 2 à 3 kilomètres, pour des pistes cyclables valables et sûres.

Les deux roues

Pour les deux roues, la SNCB a déjà ouvert des abris. Dans la plupart des cas, il s'agit d'abris couverts non surveillés et non payants. S'ils sont inclus dans la petite voirie, l'entretien et la surveillance seront assurés par la commune.

A l'avenir, la localisation des abris pour deux roues doit suivre l'ordre de priorité donné dans le chapitre précédent, de sorte que l'avantage soit donné aux modes de transport le moins mangeurs de surface. La capacité sera établie cas par cas sur la base du comptage des deux roues présents dans les abris existants, autour de la gare et dans d'éventuels dépôts privés. On ajoutera des emplacements supplémentaires pour faire face à la croissance des besoins.

Dans chaque abri seront placés des rateliers pour les vélos. Une zone pour vélomoteurs sera réservée, libre de rateliers mais équipée d'un tube en acier pour le cadenasage des cycles.

Là où les exigences urbanistiques sont prédominantes, l'abri

sera conçu en fonction d'une bonne intégration dans le décor avoisinant.

Les voitures

Le stationnement des voitures concerne tant les autorités communales que la SNCB.

En nombre d'endroits, la place de la gare a au fil des ans changé de visage. Parfois, elle est malheureusement devenue un lieu à éviter. Ailleurs, tout a été organisé pour tirer de son utilisation un profit financier maximal. Ici, la place de stationnement est devenue une autoroute urbaine. Là, elle est parking le jour, désert la nuit.

Elle doit en tous cas devenir le terrain paisible entre zone urbaine et gare, où les piétons et les transports peu agressifs pour

l'environnement pourront se mouvoir en toute quiétude.

Dans la pratique, le choix des revêtements de sol, des mobiliers urbains, des plantations et de l'éclairage méritent une attention particulière. Au-delà de l'équipement proprement dit, les fonctions de résidence et de commerce développées autour de la place de la gare joueront un rôle encore plus capital: un quartier vivant ne devient pas désert à la tombée du jour.

L'expérience prouve que des emplacements de stationnement peuvent toujours être aménagés, fut-ce de l'autre côté de la gare, où la conurbation s'est développée. L'accessibilité par ce côté, par exemple au moyen d'un couloir plus long sous les voies, doit également être envisagée là où

l'approche de la gare impose toujours aux usagers un détour qui semble être une atteinte à la logique.

L'option "parking" se présente diversément pour la SNCB. Cela tient à l'existence de surfaces disponibles compte tenu de ce critère impératif: le trajet à parcourir à pied jusqu'au point d'embarquement ne peut pas être trop long. Le problème dépend aussi du coût de construction élevé d'un bâtiment parking, qui ne peut être économiquement justifié que pour les gares à trafic important, toutes de la catégorie A.



Au parking pour un petit moment

Les parkings de courte durée, utilisés par périodes moyennes de 15 à 20 minutes, seront délimités dans les environs immédiats de la gare ou du point d'arrêt. Le nombre minimal de places à prévoir est déterminé par l'importance.

Au parking pour la journée

Les parkings de longue durée répondront également au critère de distance maximale à parcourir à pied. Le nombre théorique de places à aménager sera plus élevé dans les régions à habitat dispersé qui ne bénéficient pas d'une desserte aussi intense par les transports vicinaux, et où l'emploi des deux roues est rare, voire inexistant. Il sera déterminé



cas par cas, compte également tenu de la situation de gare par rapport à la localité et du relief des environs.

L'aménagement prévoira un éclairage tel que les utilisateurs se sentent en sécurité.

Des emplacements seront réservés aux handicapés aussi près que possible des accès de la gare. Ils seront légèrement plus larges, et parfaitement identifiables.

En principe, tous les emplacements de parking seront gratuits. La SNCB maintiendra cependant un tarif d'occupation dans deux cas: là où ce serait l'unique moyen de réserver des places pour sa clientèle (au centre d'une agglomération ou dans un environnement commercial); et si le parking offrait un confort nettement amélioré (réservé et couvert).

Enfin, des parkings "de dissuasion" sont envisageables. A l'intersection de routes importantes et de lignes ferroviaires à desserte fréquente, ces parkings peuvent être réellement "d'encouragement". L'importance de l'investissement amène à envisager des critères minimaux. On s'efforcera de les implanter en amont des points routiers où les files et ralentissements sont fréquents. On tiendra compte de la durée relative du voyage en

train type et d'un éloignement suffisant de la destination finale pour la majorité des voyageurs.

Gare "ouverte"

La SNCB concrétisera une philosophie de gare "ouverte" en appliquant quelques règles de base. L'accès aux quais sera totalement libéré, même pour les personnes qui ne prennent pas le train. Les personnes âgées et les moins valides bénéficieront d'une attention particulière. Les grilles et portillons seront démontés, sauf s'ils constituent un élément essentiel pour la sécurité des voyageurs.

Ainsi, d'où qu'il vienne, et quelle que soit sa manière d'y venir, le voyageur pourra atteindre la gare et le train aussi facilement que possible.

Reste alors à signaler précisément l'accès à la gare. Ce sera le rôle de la signalétique "extérieure" apposée en complément de l'enseigne: bandeaux reproduisant celle-ci sur les portes d'entrée et pictogrammes bien visibles permettant de s'orienter.

LE MOMENT DU PREMIER CONTACT

La signalétique prend plus encore de valeur une fois la porte franchie. Si les petits bâtiments présentent de nombreux points communs, à l'inverse, chaque gare importante possède ses particularités, qu'un habitué connaît bien, mais qui peuvent dérouter le voyageur occasionnel.

Rendre cet univers familier suppose qu'on lui donne une organisation logique, facilement compréhensible, et qu'on y pose des balises, des points de repère.

La structuration, si elle tient compte de l'architecture globale, peut jouer de certaines particularités pour suivre la démarche spontanée du passant. Et si les besoins du service imposent quelques contraintes, le confort du voyageur doit être le premier guide pour la répartition des surfaces.

Orienter

Vient alors la signalétique, aussi simple que possible, sans surcharges perturbantes. Elle sera uniformisée, pour se distinguer des indications commerciales et des panneaux publicitaires. Réalisée dans le ton bleu - qui identifie et l'entreprise et la notion d'information - faite de pictogrammes d'une lecture aisée, identiques à ceux qu'on peut voir dans d'autres lieux - gares



voyageurs. Dans un petit pavillon bien reconnaissable, un membre du personnel se tiendra à la disposition des voyageurs pour mieux les orienter et les conseiller. Selon la demande, il les dirigera vers leur train, vers le service qu'ils n'ont pas trouvé, éventuellement le centre de voyage ou le bureau de renseignements.

L'information sera également visuelle, par le truchement des



étrangères, aéroports - elle sera un véritable mode d'emploi de la gare.

Elle orientera le voyageur vers tous les endroits de la gare qui peuvent l'intéresser : bureau d'information, point de vente, service des bagages, quais de départ, commodités, services complémentaires.

Informers

Les voyageurs quotidiens peuvent traverser la gare au pas de course et se trouver sur le bon quai au moment où leur train va s'y arrêter. Question d'habitude. Les autres voyageurs, s'ils prennent le train occasionnellement - peut-être pour la première fois - ou s'ils se trouvent dans

une gare qu'ils connaissent moins, voire pas du tout, vont inévitablement rechercher une information précise et sûre. Souvent, une seule source ne leur suffira pas : ils souhaiteront obtenir confirmation. La multiplication des points et des sources d'information est dès lors fructueuse. La norme d'installation visera un but central : faciliter le premier contact avec le chemin de fer.

Une information verbale - et personnalisée - sera délivrée dans les bureaux que la SNCB ouvre habituellement dans ses gares importantes. En plus, dans les gares de catégorie A, et aussi dans celles de catégorie B à certaines occasions, un stand d'information pourra accueillir les

indicateurs de trains. Dans les gares de catégorie A, et dans les gares les plus importantes de la catégorie B, des tableaux électroniques seront installés dans le hall. On y affichera, dans l'ordre chronologique, les indications nécessaires sur les départs des trains - heure, destination, type (IC, IR, L, P...), quai - et des textes relatifs aux perturbations (retards). Ils seront dédoublés par des moniteurs vidéo, à d'autres accès importants de la gare, dans les salles d'attente, les couloirs sous voies, et aux guichets, pour que les vendeurs, avertis des mouvements, puissent aussi renseigner les voyageurs ou attirer leur attention sur certaines particularités.

Dans les autres gares de catégorie B, et dans certaines de catégorie C, des vidéos offriront en principe les mêmes facilités en plusieurs endroits du bâtiment.

Les affiches horaires de couleur jaune - bien connues depuis longtemps des clients de la SNCB - existeront toujours dans le hall, et prendront place, sur les quais, dans des cadres ou - pour les petites gares et les points d'arrêt - dans des "tambours". Le placement de ces équipements a débuté. Il est prévu, pour chaque gare, en fonction des particularités locales.

Des affiches blanches, qui annoncent les arrivées des trains,

seront utiles aux personnes qui viennent accueillir des parents ou des amis dans les gares qui comptent un nombre important de quais.

Sur les quais et dans les passages sous voies des gares de catégories A et B, des indicateurs automatiques annonceront les trains au départ. Le placement ou le renouvellement dans 14 gares devrait débuter en 1992 pour être achevé en 1995.

Une sonorisation valable doit être présente où cela s'avère utile dans les gares et certains points d'arrêt. Lorsque ces derniers ne sont pas gardés, la sonorisation est le seul moyen de communication avec les voya-

geurs. Installée dans le hall, la salle d'attente, les passages sous voies et sur les quais, la sonorisation est, en cas de perturbation ou de modification du service des trains, le moyen idéal pour informer tous les voyageurs présents dans la gare.

Une information complémentaire - qui prendra parfois une allure publicitaire - doit permettre aux voyageurs de découvrir l'ensemble des formules proposées par la SNCB. Actions de promotion, propositions de voyages, annonce de formules particulièrement intéressantes, présentation d'événements culturels ou sportifs auxquels la SNCB apporte une collaboration sont autant d'informations à présenter de manière groupée en un ou plusieurs points facilement accessibles par les voyageurs.

Le service de transport étant fourni à horaires annoncés, il ne faut pas oublier les horloges, à l'extérieur (principalement sur les quais), comme à l'intérieur, dans le hall et la salle d'attente.



LE MOMENT DE L'ACHAT

Le voyageur est entré dans le hall, qui est le plus souvent aussi la salle des guichets. Bien informé et correctement orienté, il passe au guichet pour acheter son titre de transport - son billet.

Un nouveau système de vente informatisée est en cours de réalisation. Il sera mis en service dans un nouveau type de guichet. La conception se base sur la convivialité: utilisation agréable pour l'acheteur et pour le vendeur, compréhension favorisée, visualisation des données...

L'installation des guichets nouveaux prendra un peu de temps. En attendant, la SNCB prend pour règle de débarrasser les guichets actuels de tous les documents imprimés qui les encombrant afin de rendre la vision et le contact plus aisés. Les documents trouveront place dans une valve d'affichage placée à un endroit bien accessible.

Dans les gares importantes, la SNCB veut offrir un service plus complet, qui comprenne renseignement, vente, réservation de places pour les voyages à l'intérieur du pays comme pour les voyages internationaux de tous genres. Elle le fera dans un "centre de voyage".

Il s'agit d'un guichet ouvert (sans vitre) équipé des moyens informatiques nécessaires, doublé d'un coin d'attente fait de

sièges confortables autour d'une table basse. L'architecture de ce centre privilégiera le caractère privé des conversations entre vendeur et voyageur. Grâce à un système de numéro d'ordre,



les clients pourront attendre leur tour assis et en toute tranquillité.

À terme, une distribution automatique des billets est envisagée en complément. Programmés - selon la gare où ils seront placés - pour la vente de toutes les destinations, les automates faciliteront le contact client-vendeur aux guichets en réduisant l'attente devant ceux-ci.

Ce développement constitue la troisième phase du programme d'informatisation de la vente, après la mise en service du nouveau système de guichets et la généralisation des appareils portatifs pour la vente dans les trains.

UN MOMENT D'ATTENTE

Le billet en poche, reste à attendre le train. Selon la taille de la gare et le goût du voyageur, cela se fera dans la salle des guichets, dans une salle d'attente, ou sur le quai même où le train est annoncé.

L'attente est un moment perdu où, peut-être, l'image du chemin de fer sera consolidée, grâce notamment à un sentiment de confort. De nombreux éléments entrent ici en ligne de compte. Certains, comme l'ambiance générale, sont surtout d'ordre subjectif. Nous y reviendrons. D'autres, plus objectifs, sont de première urgence.

A l'intérieur

Lorsque la gare ne possède pas de salle d'attente isolée, la salle des guichets doit com-



prendre un coin d'attente doté de sièges confortables et assez éclairé pour qu'on puisse y lire.

Dans les gares importantes, une salle d'attente chauffée, voisine de la salle des guichets, sera pourvue de sièges, de pou-belles, d'une horloge, de la sonorisation et éventuellement d'un écran vidéo. L'éclairage sera aus-

si étudié de telle manière que la lecture ne présente pas de difficulté.

Sur les quais

Sur les quais, le voyageur aimera également trouver quelque confort. Ce qui signifie, entre autres, être protégé contre les intempéries.

Selon le cas, il trouvera dans les gares des catégories A et B des abris "parapluie" (que l'on trouve également en catégorie

comprendra aussi des abris fermés et ouverts. Sur les quais des gares des catégories C et D, seuls des abris ouverts sont prévus.

En plus, sous tous les abris parapluie seront installés des coupe-vent composés de panneaux vitrés en zig-zag.

Des sièges sont également prévus sur les quais, en tôle pliée, montés par trois sur un support en acier. Leur nombre sera fonction de l'importance de chaque



C) ou une couverture tridimensionnelle. Les uns sont installés quai par quai, l'autre protège l'ensemble de la gare.

Les gares de catégorie A posséderont des abris fermés et ouverts. Et les abris montés sur les quais qui reçoivent des trains internationaux seront chauffés. En catégorie B, chaque quai

gare. Dans les abris fermés (comme dans les salles d'attentes) seront installés des sièges en matière plastique.

Les gares des catégories A, B et C comprennent également des installations sanitaires pour le public.

LE MOMENT DE PRENDRE LE TRAIN

Passer sur le quai doit se faire en toute sécurité et dans un minimum de confort.

La sécurité est garantie lorsque la traversée se fait par un passage à niveau gardé voisin de la gare. Dans certains cas - et si cela s'avère utile - la SNCB construira un couloir sous voies de dimensions adaptées notamment à son utilisation éventuelle comme liaison entre les deux

Les escaliers mécaniques sont prévus dans les grandes gares.

En plus, dans les grandes gares, selon les possibilités et les besoins locaux, des ascenseurs conçus pour être utilisés librement par des personnes à mobilité réduite peuvent être installés.

La hauteur des quais sera réexaminée en fonction des possibilités (les quais hauts offrent un confort optimal pour monter

riaux teintés pour donner à la zone un aspect plus agréable

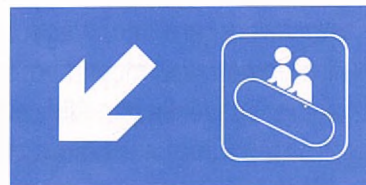
Enfin, service complémentaire au voyageur qui va prendre son train, des facilités pour le transfert des bagages sont offertes dans les gares de catégorie A et certaines de catégorie B. Les circonstances déterminent la technique employée. Il s'agit de chariots individuels dans les gares qui s'y prêtent, ou dans certains cas de bandes transporteuses



côtés du site ferroviaire.

Le couloir donnera accès aux quais par des escaliers - fixes ou mécaniques - et des rampes prévues notamment pour les personnes âgées ou moins valides.

dans un train, mais ils ne permettent toutefois pas le passage de tous les trains de marchandises). La SNCB prévoit aussi de renouveler le revêtement des quais. Elle emploiera des maté-



(lorsque des dénivellations importantes doivent être franchies). Dans les gares TGV, la SNCB envisage de placer des plans inclinés mobiles.

En tout cas, des bagagistes seront toujours en fonction dans les gares où ils opèrent actuellement.

LE MOMENT DE QUITTER LA GARE

Le voyage en train s'achève. Voici une autre gare. Peut-être totalement inconnue pour le voyageur d'un jour. La signalétique, une fois de plus, prend toute son importance. Le moment est opportun pour souligner la cohérence nécessaire à l'échelle de tout le pays. La signalétique doit rendre familier l'univers ferroviaire, quelle que soit la taille de la gare.

Arrivé en gare, le voyageur choisit un nouveau moyen pour atteindre sa destination finale. Peut-être partira-t-il à pied. Ou bien il choisira un transport public. Dans certains cas, il appellera un ami ou un membre de sa famille qui viendra le prendre - à moins de partir en taxi.

Dans tous les cas, la place de la gare sera son premier contact avec la localité. On peut rappeler le soin que son aménagement mérite. Mais avant cela, il s'agit de s'orienter.

La présence d'un certain nombre de téléphones publics dans les gares des catégories A, B et C permettra au voyageur d'appeler une connaissance. Dans le cas des gares C fermées pendant une partie de la journée et dans celui des gares D, un ou plusieurs téléphones publics à l'extérieur du bâtiment (chose déjà réalisée à de nombreux endroits)

rendraient d'éminents services aux voyageurs. La SNCB insistera pour que leur installation soit accélérée là où ils manquent encore.

Une information substantielle sur les transports publics complémentaires - métro, trams, bus urbains et vicinaux - est indispensable pour tous ceux qui choisissent cette formule écologique. Une signalétique adéquate devra être installée et tenue à

jour dans l'enceinte de la gare. Les chefs de gare prendront les dispositions nécessaires avec les sociétés de transports régionales et urbaines. Dans les gares où les correspondances de ce type sont nombreuses, un ou plusieurs tableaux permanents mis à la disposition de ces autres sociétés donneront les indications nécessaires. Un panneau sera également mis à la disposition de la commune pour qu'elle y appose un plan et des informations touristiques.



A la porte d'un certain nombre de gares, des taxis peuvent être mis en attente. Le choix des emplacements à leur réserver doit



tenir compte de ce qui a été proposé en matière d'emplacements publics de stationnement. Et la signalétique, à l'intérieur de la gare, doit tenir compte de cette possibilité.

On prévoit aussi, dans les grandes gares desservies par les trains internationaux, l'ouverture de bureaux de location de voitures. La SNCB prendra les initiatives nécessaires. Bien entendu, la signalétique de la gare doit tenir compte de cette opportunité.

Reste un équipement utile pour certains voyageurs qui ne s'arrêtent que quelques heures dans une gare: des coffres à bagages. En 1991, la SNCB en installera 725 d'un nouveau type très performant, pour équiper 10 grandes gares. En 1992, elle en équippa 15 autres, de sorte que les 25 gares les plus importantes du pays offrent ce service. La localisation de ces coffres sera intégrée dans la signalétique.

UN MOMENT D'AMBIANCE

Si soigné que soit le cadre, une gare d'une certaine taille offrira un optimum d'accueil à condition qu'une certaine ambiance y règne. Le voyageur qui attend son train apprécie de ne pas le faire dans un univers vide et froid.

L'éclairage joue un rôle à cet égard, en plus de celui qui concerne la sécurité des voyageurs. La SNCB envisage plusieurs situations, selon qu'on se trouve sur un quai (à ciel ouvert ou sous auvent), dans un dégagement (couloir sous voies), un local d'attente, un abri pour deux roues, dans le hall même de la gare, ou encore dans un buffet ou un restaurant.

Dans les endroits clos, elle donne la préférence à des lumières chaudes, qui restituent bien les teintes (par exemple les tons pastel clairs recommandés pour les murs et les plafonds).

Les commerces ouverts dans la gare créent une certaine animation. Les emplacements donnés en concession dépendent de l'espace disponible lorsque toutes les autres exigences fonctionnelles de la gare sont satisfaites. Le "service au voyageur" est ici le principal critère de décision.

La publicité pour tiers appartient au domaine des concessions. Elle ne peut pas pour autant

envahir, voire saturer, l'espace attribué à l'information des voyageurs. Et elle doit, en tout cas, respecter l'univers architectural dans lequel elle s'insère, à l'intérieur du bâtiment comme dans ses environs. Une étude de chaque cas déterminera les endroits qui peuvent lui être réservés tant dans les gares réaménagées que dans les bâtiments nouveaux.

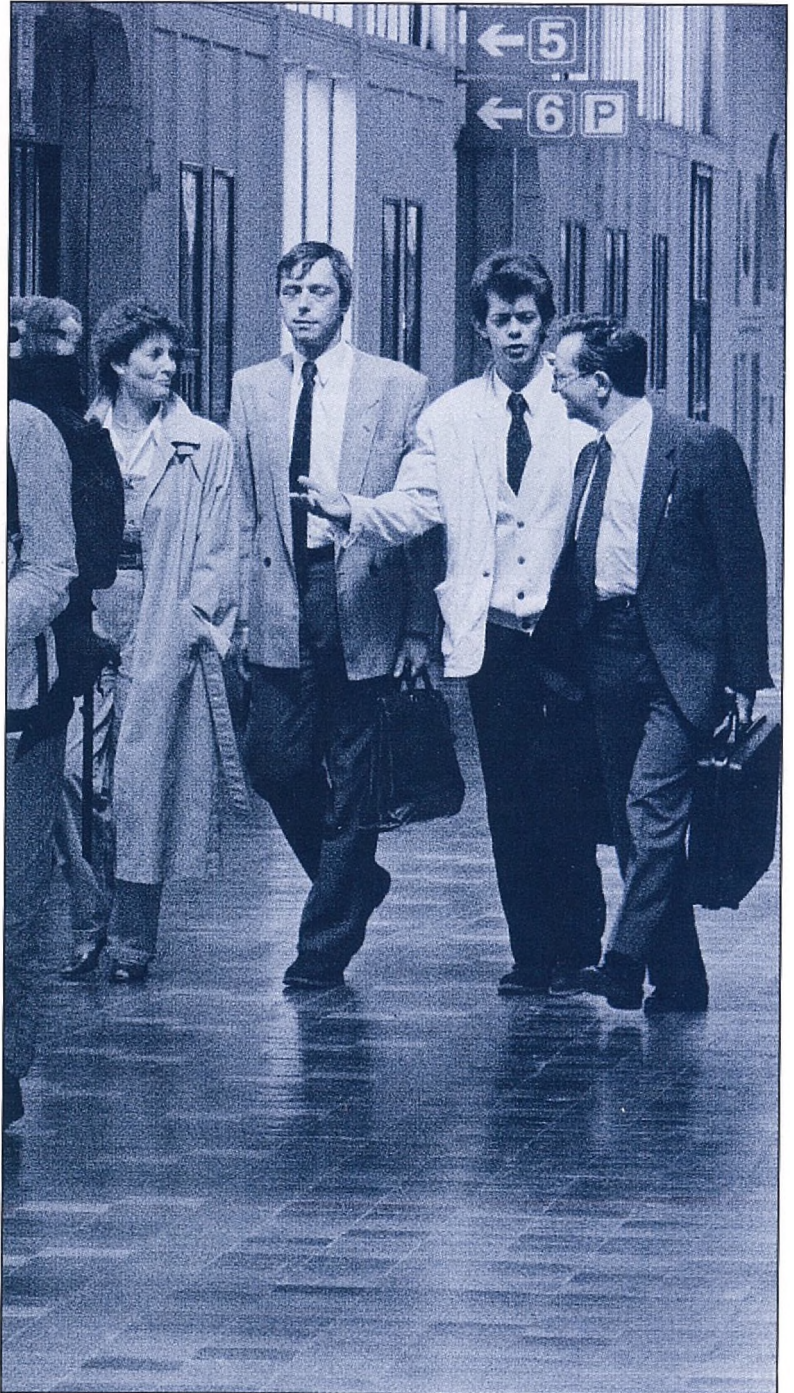
Les gares disposant d'une sonorisation, de la musique peut y être diffusée. La décoration florale ne fait quant à elle pas partie des priorités du programme de rénovation. La SNCB - et son service des plantations - appuiera toutefois des initiatives les gares dans ce domaine si elles ne ralentissent pas la réalisation des autres points. Elle accepte aussi l'organisation de plantations et l'entretien de parterres en dehors des quais par des écoles d'horticulture ou des fleuristes indépendants qui y trouveraient un intérêt publicitaire.

Les moyens financiers nécessaires une fois mis à disposition, l'action concrète va pouvoir commencer sur le terrain. Elle comprendra principalement ce qu'on peut appeler le plan d'accueil:

- le rafraîchissement des bâtiments;
- l'amélioration de l'accessibilité;
- le placement de la signalétique;
- l'extension de la sonorisation;
- l'amélioration du confort sur les quais.

A côté de cette partie "standard", des travaux spécifiques sont prévus dans un certain nombre de gares. Il s'agit de projets tels que:

- rationalisation et adaptation du bâtiment de gare, démolition des bâtiments superflus, éventuellement construction d'un nouveau bâtiment;
- agrandissement ou création de parkings et d'abris pour deux roues;
- placement ou amélioration du système d'affichage des départs des trains;
- installation d'un système de contrôle des correspondances train-bus;
- etc.



UNE INDISPENSABLE COOPERATION

6

Augmenter de moitié le nombre de ses voyageurs à l'aube du 21ème siècle, c'est un défi pour la SNCB. Car le développement extrême de l'automobile a fait perdre à beaucoup de nos contemporains le réflexe de se tourner vers le train.

Les progrès de l'offre (en fréquence, vitesse et confort) et des formules (Go Pass, Multi Pass et Golden Railpass, billet Weekend, Carte Train) séduiront sans doute une clientèle plus large. Ils doivent trouver un appui solide dans l'accueil et l'accessibilité qu'offrent les gares.

Le programme de rénovation montre que la SNCB va tout mettre en oeuvre sur son domaine pour rendre ses gares attrayantes. Mais la concrétisation des principes d'amélioration aux abords des gares est du ressort des autorités publiques, communales et régionales en ordre principal.

La SNCB appelle à la coopération ces pouvoirs publics ainsi que des promoteurs privés désireux de mener avec elle des projets réalistes. C'est au travers de véritables "groupes de projets" associant des partenaires de ces divers horizons que la rénovation des gares atteindra son optimum, au bénéfice des collectivités locales comme de la SNCB.

LA COMMUNE EN PREMIERE LIGNE

La Commune gère l'aménagement de son territoire, la voirie et la circulation sur celle-ci. C'est elle qui donnera un souffle nouveau aux quartiers dévalorisés. Elle aussi qui détient les clés de l'accessibilité de la gare. Elle enfin qui opère les choix en faveur du bien-être: sécurité des personnes et de la circulation, facilitation des déplacements, encouragement du commerce et de l'habitat, options pour un avenir basé sur la qualité de la vie.

La transformation de la place de la gare, la traversée du domaine ferroviaire, la propreté, la signalisation, l'éclairage sont en grande partie de sa responsabilité. C'est elle aussi, le plus souvent, crée pour les transports publics urbains des sites propres

et des aménagements particuliers qui les rendent plus performants.

Les services d'urbanisme et de travaux publics de plusieurs centaines de communes belges seront les interlocuteurs privilégiés avec lesquels la SNCB réfléchira aux améliorations et aux développements nécessaires. Leur participation dynamique sera capitale car la réhabilitation des transports en commun est un projet social au sens large du terme.



LA REGION EN PARALLELE

La Région (tout comme la Province) a certes aussi un rôle à jouer dans l'aménagement du milieu de vie. Mais elle détient en plus, dans le cadre de la politique de mobilité, un atout de choix: l'organisation des transports publics urbains et vicinaux. Le bus, le tram et le métro assurent la complémentarité au rail pour les personnes qui se déplacent à longue distance sans utiliser (à aucun moment du voyage) leur voiture.

La mise en place d'horaires bien étudiés (et non concurrents), l'organisation optimale du passage d'un mode à l'autre et la régulation coordonnée des correspondances sont trois axes majeurs sur lesquels repose le développement du transport public. Car la compression de la durée totale d'un déplacement est souvent un critère fondamental pour le voyageur. Une telle politique de coordination profite en outre à la sensation de confort global que la clientèle éprouvera. La promotion du transport ferroviaire aurait en effet moins de sens si un projet plus large qui concerne la mobilité par des moyens de transport collectifs n'était développé en synergie avec elle.

L'APPUI LOGISTIQUE DU PRIVE

L'appel au partenariat privé

permettra à la SNCB et aux autorités publiques de concrétiser la redynamisation des gares et de leurs abords.

Sur les terrains que le chemin de fer n'utilise plus, on pourra



créer des logements, des bureaux, des parkings, voire implanter de petites entreprises bien adaptées au site urbain. C'est l'initiative privée aussi qui revalorisera le patrimoine souvent appauvri du quartier de la gare en rénovant les habitations, en ouvrant des commerces propres à satisfaire la clientèle "de passage" qui fréquente les gares, ou en installant des équipements de loisirs qui profiteront de la proximité d'un carrefour actif des transports.

préparent, il sera important de retenir que même si elle réalise son activité sur un domaine dont elle a l'usage exclusif, la SNCB, service public et société commerciale, est une entreprise qui s'adresse à toute la population. La satisfaction de sa clientèle, c'est aussi celle de la collectivité, qui n'entend pas vivre plus longtemps dans un monde qui ne correspond pas entièrement à ses attentes.

Dans les échanges qui se

DIX ANS D'INVESTISSEMENTS

7

VERTREK		DEPART	
11	15:44 ROHS-SAINTE-GHISLAINE BERGEN-SAINTE-GHISLAINE	IC	10
	15:47 SCHARBEK-SCHAREBEK	IC	5
	15:49 GENT-OOSTENDE-GAND-OSTENDE	IC	9
	15:49 DEINERONDE-TERMONDE	L	1
	15:51 PARIS	IC	10
	15:51 AALST-GENT-SP	IC	8
	ALOST-GAND-SP		
	15:51 ENCKEN-EDINGEN	P	4
	15:52 ANTWERPEN-CHARLEROI	IC	11
	15:53 NAMUR-DINANT-CHARLEROI	IC	6
	15:54 CHARLEROI-S-CHARLEROI-2	IC	12
	15:54 ZOTTEGER	P	3
	15:56 OTTIGNIES-LOUBIN-LA-IL	L	7
2	15:57 LIEGE-KOLN-LUX-KOLN	IC	5
	15:57 TOURNAI-KOUSRON	IC	10
	DOORNIK-MOENIKHOEN		
	15:57 BRUXELLES-M-BRUSSEL-2	L	2
	15:58 BRUXELLES-M-LEL	P	12
	15:59 AIRPORT-CITY-EXPRESS	IC	6
	16:00 AALST-GENT-SP	P	4
	ALOST-GAND-SP		
	16:00 MOHS-TOURNAI	P	9
	BERGEN-DOORNIK		
	16:02 BRUSSEL-C-BRUXELLES-C	IC	3
	16:03 DEINERONDE-TERMONDE	P	2
	16:03 BRUXELLES-M-BRUSSEL-2	L	12
	16:04 ANTWERPEN-CHARLEROI	IR	11
	16:04 GENT-OOSTENDE-GAND-OSTENDE	P	9
	16:07 LA LOUVERE-GRICHE	IR	8



Le programme de revalorisation des gares s'accompagne d'un plan d'investissement prioritaire de 6,7 milliards à répartir sur 10 ans, dans le cadre du Plan d'avenir STAR 21 de la SNCB.

Ce montant couvre une série d'aménagements que la SNCB réalisera sur son domaine (bâtimens de gares et terrains adjacents) pour améliorer l'accueil de sa clientèle réelle et potentielle.

Il ne comprend pas les fonds qui seront prélevés - en fonction des disponibilités - sur le budget d'exploitation pour assurer simultanément l'entretien des installations.

Il ne couvre pas non plus les investissements que les partenaires évoqués au chapitre 6 consentiront pour leur part et qui auront aussi des effets hors du domaine ferroviaire. Cette synergie a cependant, il faut le souligner une fois de plus, une importance considérable. Les travaux et les projets réalisés aux abords de la gare ajouteront une réelle valeur aux efforts de la SNCB. Les collectivités en tireront le plus grand bénéfice: le qualité de la vie y gagnera et la politique de la mobilité y trouvera un outil efficace.

A noter aussi: les aménagements, constructions de nouveaux bâtiments et autres travaux liés à l'établissement du réseau TGV ne sont pas repris dans le montant évoqué.

Le programme exposé dans ces pages est ambitieux. Sa réalisation complète, outre les moyens financiers indispensables, exige que le personnel de la SNCB y adhère totalement et qu'une coordination appropriée soit mise en place. Les investissements prioritaires 1991/2000 doivent être réalisés au plus vite, à l'avantage d'un maximum de clients.

HOMMES ET MOYENS

C'est un personnel spécialisé qui dirigera les différentes phases du programme: ingénieurs, architectes, dessinateurs, chefs de chantier, etc. Afin de mener le programme prioritaire à terme dans un délai raison-

nable, une formule spécifique et fonctionnelle s'avère indispensable. Elle fera appel à des moyens et à du personnel temporaires.

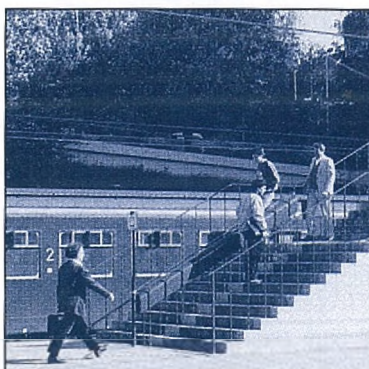
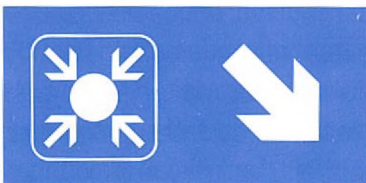
Et au terme du projet, il serait impensable de ne pas prévoir toutes les mesures nécessaires pour l'entretien des gares dans leur nouvel état. A défaut, le problème se reposerait dans un certain nombre d'années, peut-être avec plus d'acuité encore.

COORDINATION OPTIMALE

Le suivi du programme repose sur une organisation et une coordination optimales. Il comprend des tâches variées, à mener dans un ordre de succession précis.

Au niveau national, préparation des documents et plans pour la réalisation d'éléments tels que pictogrammes, logos, panneaux indicateurs...

Au niveau régional, partant des plans de rénovation ligne par ligne, chaque district SNCB établira son programme de réalisation des travaux. Les services du Transport ayant fixé les principes d'implantation et d'orientation, ceux de l'Infrastructure se



chargeront de l'installation, chacun intervenant dans son domaine respectif: bâtiments et auvents, abris, mobilier, placement de la signalétique à l'intérieur ou sur la façade de la gare, passages inférieurs, rafraîchissement et réparation des bâtiments...

Chaque district désignera un responsable Transport et un responsable Infrastructure uniques pour tout son territoire. Ces coordinateurs seront chargés de mener le programme à bien dans les meilleurs délais sur le territoire de leur district. Ils assureront le lien entre le terrain et le groupe de travail national moteur de la réalisation du programme.

FORMATION ET INFORMATION

Les responsables régionaux de la réalisation des plans et du suivi des travaux recevront une formation appropriée, de telle sorte que l'équipement suive une ligne logique et ordonnée.

Tous les participants au programme - aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise - devront être exactement informés de la philosophie du plan, de manière que chacun, à tous les stades des dossiers et des discussions, soit en phase avec la réalité.

Une formation sera donnée au personnel technique "de ter-

rain". Ainsi qu'aux responsables des gares, afin que l'infrastructure mise en place soit en tout temps utilisée de façon optimale et que le public s'y familiarise aisément. Ces responsables, à leur tour, sensibiliseront leurs collaborateurs.

Les partenaires extérieurs - les Régions et les Communes - devront être largement informés, pour que leur participation s'intègre avec cohérence dans le programme global.

L'action "Le chemin de la gare" menée par la Fondation Roi Baudouin introduit particulièrement bien à cette collaboration. La journée d'étude organisée en décembre 90 a prouvé qu'un réel intérêt existe dans l'esprit des décideurs et des réalisateurs. Le concours lancé presque en même temps rencontre un succès qui dépasse les espérances des organisateurs et confirme cette impression de marcher dans la bonne voie. La SNCB s'efforcera d'entretenir cet état d'esprit dans les relations avec ses partenaires. Elle accordera aussi tout son intérêt aux projets remis dans le cadre du concours mais non couronnés par le jury.

D'autres organisations se sont déjà penchées sur le problème. Leur contribution peut être très utile à la formation des participants et à l'information du public, opérées suivant deux axes: le

canal habituel de la formation professionnelle à la SNCB et la communication globale, sous forme de publications, de journées d'études, voire de séminaires.

