

Satisfaction du client

Infrabel relooke

et modernise ses points d'arrêt

gares



Le 24 juin dernier, Infrabel a donné le coup d'envoi d'un vaste projet de modernisation de ses points d'arrêt. Le principal changement ? Des totems d'information concentreront dorénavant tous les renseignements utiles pour le voyageur.

En 2008, Infrabel a mené une enquête sur le sentiment des voyageurs fréquentant l'un de ses 336 points d'arrêt non gardés. Les résultats de cette enquête ont conduit à développer un projet pilote de modernisation de ces points d'arrêt, pour y améliorer l'information, le sentiment de sécurité et le confort.

Des arrêts plus sûrs, plus attractifs et mieux équipés

Bordet, Beersel et Havré sont ainsi les premiers arrêts à bénéficier de cette modernisation. Concrètement, deux changements majeurs sont à souligner.

Timing et financement du projet

Les travaux d'adaptation de l'ensemble des points d'arrêt commenceront à partir de mars 2010. En 2010, Infrabel modernisera 50 points d'arrêt

puis, les années suivantes, une moyenne de 7 par mois jusqu'en 2014. Le budget global pour ce projet s'élèvera à +/-50 millions d'euros.



Sécurité aux passages à niveau

Journée européenne pour plus de sécurité

Pour rendre les points d'arrêt plus visibles et plus accueillants, des enseignes d'une hauteur moyenne de 5 mètres seront placées à proximité des accès aux quais. Ces enseignes, éclairées de nuit, mentionneront le nom du point d'arrêt. Elles seront également pourvues d'un affichage digital permettant le défilement d'un texte comportant l'heure et un message de bienvenue et, par la suite, la diffusion d'informations relatives au trafic.

Le second changement consiste à équiper les points d'arrêts de totems d'information en tôle émaillée. Installés à chaque point d'entrée et sur les quais, ces totems concentrent toutes les informations utiles pour le voyageur: un plan du quartier, un texte défilant informatif, un bouton d'appel d'urgence, des renseignements sur la ligne ferroviaire, les correspondances, les bus et les parkings. Les voyageurs pourront aussi y retrouver les traditionnelles affiches jaunes (horaires) ainsi que les affiches *info travaux*. Des affiches qui ont également bénéficié récemment d'un lifting destiné à en faciliter la lecture.

Une consultation des voyageurs de juin à fin août

Durant tout l'été, des enquêteurs auront œuvré dans les 3 points d'arrêt pilotes. Ainsi, pas moins de 500 voyageurs auront eu l'occasion de donner leur avis concernant les améliorations apportées aux points d'arrêt. Leurs éventuelles sugges-

tions ou recommandations seront également prises en compte.

Sur base de cette grande enquête de satisfaction, Infrabel établira le cahier des charges qui lui permettra ensuite de mettre en œuvre les travaux pour améliorer la visibilité et l'information dans les 333 autres points d'arrêt que compte le réseau ferroviaire.

Toute l'information en un seul point !

Connect est allé à la rencontre d'une voyageuse: Marie-Claire, 60 ans, qui attendait son train au point d'arrêt de Bordet. Elle nous parle des nouveaux totems:

"Je cherchais mon horaire de train, et je dois dire que je l'ai trouvé facilement. Ces nouvelles bornes d'information sont bien pratiques, parce que toutes les informations sont concentrées. Il y a même un bouton d'appel d'urgence (ndlr: relié directement au Security Operation Center), c'est vraiment sécurisant.

De plus, je dois dire que les couleurs du totem sont bien choisies. Mes deux fils sont daltoniens et ils distingueront sans mal les couleurs utilisées...

Une belle initiative pour tous les utilisateurs en tous cas !"

Le 25 juin avait lieu l'European Level Crossing Awareness Day. Cette initiative vise à inciter à un comportement responsable aux passages à niveau. Infrabel, représenté par son administrateur délégué Luc Lallemand, souscrit pleinement à cette initiative et prend les devants dans les actions de sensibilisation.

Différents pays participaient à la conférence et ont signé une charte afin de diminuer le nombre d'accidents aux passages à niveau. Cette journée est composée de plusieurs événements nationaux organisés dans chaque pays membre participant autour d'un thème central: "Stop aux accidents! L'Europe pour des passages à niveau plus sûrs!".

Tout comme en Belgique, on constate qu'en Europe les accidents aux passages à niveau sont souvent un problème sociétal. Une approche ciblée est absolument nécessaire afin de sensibiliser le grand public aux dangers potentiels aux passages à niveau et à l'importance de respecter la signalisation. C'est pourquoi nous devons nous engager tous ensemble, sur la base d'une collaboration volontariste et transfrontalière, à développer un rail, une mobilité et une société plus sûrs.

Lors de cette journée spéciale, Infrabel s'adresse en particulier aux routiers circulant dans les ports belges. Les statistiques montrent en effet qu'environ 25% des accidents aux passages à niveau ont lieu dans les ports. La campagne de sensibilisation demande donc aux camionneurs de respecter la signalisation et le code de la route et d'adapter leur façon de conduire.