



L'accueil de la clientèle en gare : une priorité pour la SNCB

A l'aube du troisième millénaire, les chemins de fer belges sont en pleine mutation afin de répondre de la façon la plus adéquate aux attentes de la clientèle.

Les atouts de la voie ferrée ne sont plus un secret : écologique, rapide et confortable, le train est aujourd'hui une valeur sûre. Il contribue de manière significative à apporter une réponse aux problèmes de mobilité.

Consciente de l'importance croissante du rôle qu'elle a à jouer, la Société Nationale des Chemins de fer Belges investit massivement dans le développement de son réseau et dans la modernisation des infrastructures.

Entre 2001 et 2012, la SNCB investira 23,7 milliards de francs (587,5 millions d'euros) de manière à offrir aux voyageurs des structures d'accueil adaptées au nouveau millénaire.

La modernisation des gares, l'accueil des voyageurs et l'amélioration de l'information envers nos clients s'inscrivent parfaitement dans le plan de modernisation du service ferroviaire. Voyager doit désormais rimer avec facilité.

Progressivement, des améliorations se font jour.

Grâce aux nouvelles billetteries automatiques, il est désormais possible d'acheter un billet à tout moment de la journée. Le paiement électronique par carte est accepté dans toutes les grandes gares.

Des parkings, situés à proximité, rendent les déplacements plus aisés. Les correspondances avec les autres modes de transport en commun font l'objet d'analyse et d'adaptations.

Des moyens conséquents sont déployés afin de renforcer encore l'information aux voyageurs dans un cadre plus agréable et plus fonctionnel: extension de la sonorisation dans les gares, écrans téléviseurs, nouveaux panneaux-horaires, vidéos annonçant la situation sur le réseau, info-kiosques, travel centres, restauration des bâtiments, rafraîchissement des salles d'attente, couloirs sous voies, quais, modernisation des installations sanitaires, ...



La SNCB veille également à ce que les personnes à mobilité réduite puissent effectuer un agréable voyage en train, sans se soucier d'éventuels problèmes pratiques. D'importantes mesures ont été prises dans ce sens: cartes de train spécifiques, équipements adaptés à disposition dans plusieurs gares, rampes mobiles, toilettes adaptées, places de parking réservées sur présentation de la Carte Spéciale de Stationnement, accompagnement, ...

Ces différents efforts en faveur d'une amélioration de l'accueil des voyageurs en gare impliquent également un souci constant d'entretien et de rénovation.

Le Centre d'Activités Patrimoine de la SNCB gère au quotidien un important patrimoine immobilier, à savoir quelque 400 gares et de très nombreux édifices techniques répartis sur l'ensemble du réseau.

L'aménagement et l'entretien d'une gare constituent une entreprise de grande ampleur. Les quais, parkings, bâtiments techniques sont autant d'extensions au bâtiment principal.

Néanmoins, dans ce domaine aussi, la SNCB relève le défi. Elle met un point d'honneur à préserver son patrimoine et à le mettre en valeur de manière à offrir un service de qualité aux voyageurs du réseau intérieur qui bénéficieront dans ces espaces d'un cadre moderne, pratique et convivial.

Poursuivant les efforts déployés dans le cadre des plans décennaux d'investissements précédents, le nouveau plan d'investissements 2001-2012 donnera aux installations d'accueil de la clientèle et, partant, au patrimoine, toute l'importance que ce secteur mérite.



Nouveaux atours pour le Point d'Arrêt d'Esneux

La gare d'Esneux, construite en 1866 au bord de l'Ourthe, a accueilli ses premiers voyageurs le 1er août 1866 à l'époque où les trains commençaient à peine à circuler sur la ligne 43 dont l'exploitation de la section Melreux-Angleur venait de débiter.

Aujourd'hui, Esneux est devenu un point d'arrêt. Situé non loin des commerces de l'entité, ce dernier voit passer chaque jour près de 200 voyageurs qui embarquent pour la plupart à destination de Liège.

Des travaux ont récemment été réalisés sur la ligne, non loin de là : le peignage des rochers à hauteur de Tilff ainsi qu'au-delà d'Esneux, vers Rivage, doit permettre de prévenir tout risque d'éboulement sur les voies.

Son statut de point d'arrêt ne réduit en rien les investissements consentis par la SNCB en matière d'accueil des voyageurs à Esneux puisque quelque 14,5 millions de francs (359 446 €) ont été consacrés à sa rénovation. Celle-ci a débuté en juin 2000.

Les façades du bâtiment de gare ont été nettoyées, traitées et repeintes en blanc sur toute leur surface. Les châssis extérieurs ont été renouvelés et peints en bleu.

Afin de mettre en valeur les façades rénovées de la gare situées côté place et côté voies, des spots lumineux ont été installés dans le sol, au pied des murs extérieurs, afin de diffuser sur celles-ci un éclairage affleurant du plus bel effet.

La toiture en zinc a été renouvelée et remplacée par du zinc à joints debout. Les descentes d'eau ont également été renouvelées.

La marquise attenante au bâtiment a bénéficié d'une restauration complète, lui rendant du même coup son éclat d'antan.



Les accès qui conduisent au quai vers Liège ont été modernisés. Un nouveau trottoir en klinkers a été réalisé et une pelouse borde désormais le quai.

Sur les quais, les poteaux d'éclairage ont également bénéficié d'une cure de jouvence. Un nouvel abri pour les voyageurs, réalisé dans les ateliers SNCB de Salzennes, a été installé sur le quai vers Rivage.

De nouvelles poubelles ont fait leur apparition à l'extérieur du bâtiment de gare aujourd'hui fermé à la clientèle.

A l'exception des travaux de toiture, les travaux de rénovation ont été confiés au savoir-faire reconnu des hommes de métier du Centre de Service Facility Management de la SNCB.



Rénovation pour la gare de Rivage

Située à la croisée des lignes 43 (Marloie-Angleur) et 42 (Rivage-Gouvy), la gare de Rivage joue un rôle fondamental dans la gestion du trafic ferroviaire national et international qui transite par ces deux lignes. C'est en effet à Rivage qu'est située la cabine TCO Vidéo qui télécommande la ligne 42 jusqu'à Trois-Ponts. C'est également de Rivage qu'une cabine nodale Tout Relais organise le trafic ferroviaire sur la section de la ligne 43 située entre Rivage et Angleur.

Depuis mai 2000, la ligne 42 est électrifiée de bout en bout, de Rivage jusque Gouvy. Le programme d'électrification de l'axe Liège-Luxembourg, initié en 1981 avec la ligne 43, est à présent achevé.

La gare de Rivage, construite en 1866, est aujourd'hui la dernière de la région à partir de laquelle les pierres extraites des carrières aux alentours sont chargées sur des trains.

Chaque jour de la semaine, une moyenne de 160 navetteurs passent par la gare de Rivage, provenant pour la plupart de Comblain-au-Pont.

Or, accueillir le voyageur dans les meilleures conditions constitue une priorité pour la SNCB qui apporte un soin tout particulier au bon entretien de son patrimoine.

C'est dans cette optique que 7,5 millions de francs (185 920 €) ont été investis dans les travaux de rénovation de la gare de Rivage, qui ont débuté en août 2000.

Les façades en moellons de grès du bâtiment de gare ont été nettoyées suivant le procédé du « gommage doux ». La toiture a été entièrement remise en état et la marquise attenante au bâtiment a été restaurée. Les menuiseries extérieures ont également été repeintes.



A l'intérieur, la salle d'attente a été rafraîchie en profondeur : les murs ont été repeints, un nouveau faux plafond a été réalisé, de nouveaux luminaires, de nouveaux sièges ainsi que de nouvelles poubelles y ont été installés. Les sanitaires ont également été remis en état.

A l'extérieur, des poubelles flambant neuves ont fait leur apparition. L'abri en dur a été restauré tandis que le revêtement du quai 2 a été remis en état.

Ici encore, les hommes de métier du Centre de service Facility Management de la SNCB ont réalisé un travail remarquable.



La gare de Poulseur fait peau neuve

Située en province de Liège, le long de la ligne 43 Angleur-Marloie, la gare de Poulseur a connu dans le passé une activité marchandises particulièrement importante. Poulseur était en effet l'une des gares de la région où les pierres extraites des carrières voisines étaient chargées à bord des trains à destination de Liège et du reste du pays.

Desservie dès 1866, année de sa construction et de la mise en service du segment de la ligne 43 situé entre Melreux et Angleur, cette charmante gare accueille quotidiennement quelque 230 navetteurs qui empruntent les trains à destination de Liège pour y travailler ou poursuivre parfois leur chemin vers Bruxelles.

Totalisant 12 millions de francs (297 472 €) d'investissements, les travaux de rénovation intérieurs et extérieurs commencés en juin 2000, ont été réalisés en régie par le personnel du Centre de Service Facility Management de la SNCB.

L'ancienne peinture qui recouvrait les façades de la gare a été retirée en recourant à la technique de l'hydrosablage, permettant ainsi de révéler toute la beauté brute et naturelle de la brique rouge brun nuancé qui orne les murs extérieurs de la gare.

Une fois les briques mises à nu, les maçonneries ont été rejointoyées et hydrofugées. Le résultat final permet une intégration plus harmonieuse du bâtiment de gare dans l'environnement immédiat de la place bordée de commerces où il est situé.

Les toitures aussi ont retenu toute l'attention des hommes de métier. Celles-ci ont été entièrement remises en état. Les cheminées ont été rénovées, les chéneaux ont été remplacés et les corniches ont été repeintes en bleu foncé.



Les menuiseries extérieures ont également été repeintes dans cette même couleur.

La marquise attenante au bâtiment de gare a, elle aussi, bénéficié de cette cure de jouvence. Elle a été entièrement restaurée et repeinte.

Le quai vers Liège, en pavés de rue, a été totalement remis en état.

Sur le quai vers Rivage, le muret devenu vétuste a été démoli et remplacé par un nouveau mur de soutènement en pierres, prolongé par un enrochement au-delà de la partie jouxtant la voirie publique.

Dans le bâtiment de gare proprement dit, la salle d'attente, lieu d'accueil et de convivialité par excellence pour la clientèle, a été rafraîchie, de même que le bureau des recettes et les sanitaires. Entièrement repeinte, la salle d'attente a également été dotée de nouveaux luminaires et de nouvelles poubelles.

Aux abords de la gare, les clôtures vieillissantes ont été remplacées. L'annexe de gare, devenue vétuste, a été démolie et de nouvelles poubelles ont fait leur apparition sur les quais.

Enfin, un abri voyageurs, réalisé dans les ateliers SNCB de Salzinnes, a été installé sur le quai vers Rivage.

La gare de Pouleur est désormais prête à accueillir dans les meilleures conditions les voyageurs qui empruntent la voie ferrée qui ondule au fil de l'Ourthe.