



SNCB - Presse & Relations Publiques - Rue de France, 85 - 1060 Bruxelles - Tél: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

La nouvelle offre des trains IC/IR 98

Conférence de presse du vendredi 3 avril 1998
- le programme -

• **Monsieur Michel Damar**, Président du Conseil d'Administration de la SNCB

mot de bienvenue et introduction

• **Monsieur Etienne Schouppe**, Administrateur Délégué de la SNCB

les grandes lignes de la nouvelle offre IC/IR 98

• **Monsieur Antoine Martens**, Administrateur-Directeur-Général Adjoint de la SNCB

modifications du nouveau plan IC/IR 98,
présentation du plan de communication,
correspondances train/bus

• **Monsieur Hugo Van Wesemael**, Directeur Général de De Lijn

les nouveaux horaires De Lijn,
collaboration SNCB/De Lijn

• **Monsieur Jean-Claude Phlypo**, Administrateur-Général de la SRWT

nouveaux horaires TEC,
collaboration SNCB/TEC

• Questions et réponses

• Interviews éventuelles

• Drink

Bruxelles, le 3 avril 1998

NMBS - Pers & Public Relations - Frankrijkstraat 85 - 1060 Brussel - Tel: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

Modifications les plus importants dans le plan IC/IR 98 depuis juillet '97
(dernière conférence de presse)

- la prolongation du nouveau train IC Quiévrain - Bruxelles - Liège jusqu'à Verviers durant les pointes du matin et du soir ainsi que toutes les 2 heures dans les heures creuses, de façon à optimiser les circulations sur cet axe et à offrir de meilleures correspondances avec tous les Thalys à Liège;
- entre Mouscron et Tournai, la mise en circulation, le week-end, d'un train supplémentaire par heure. Par rapport au train IC Mouscron - Bruxelles qui, en week-end, circule selon un horaire différent de la semaine, ce deuxième train permet d' assurer, à Tournai, la correspondance avec les IC de la dorsale wallonne Liège - Lille;
- la prolongation, en semaine, de l' IR Namur - Charleroi - Bruxelles - Anvers - Essen jusqu'à Roosendaal (Pays- Bas), en vue d'optimiser la desserte de la relation jusqu'à cette dernière ville. Cet IR ne circulant qu'entre Charleroi et Bruxelles le week-end, la relation avec Roosendaal sera alors assurée par le train L Anvers - Essen qui sera prolongé jusqu'à Roosendaal;
- un renforcement de l'offre sur la relation Liège - Visé - Maastricht;
- l'adaptation de la desserte de la relation (Hal) - Huizingen - Malines (ligne 26) où deux des trois trains assurant cette desserte feront arrêt à Etterbeek (au lieu de un), en vue de mieux répondre à la demande pour cette relation dans cette gare (en particulier pour les étudiants de la VUB).
- la desserte systématique d'Alken par les trains IC de la relation Genk - Hasselt - Landen - Bruxelles - Gand;
- les arrêts à Anvers-Sud des trains IC de la relation Ostende - Gand - Anvers. Ces arrêts offriront une possibilité complémentaire de choix d'arrêt à Anvers pendant la durée des travaux de la Jonction Nord-Sud d'Anvers, qui engendreront une réduction substantielle de la capacité de la gare d'Anvers-Central;
- la réouverture du point d'arrêt de Muizen (sur la ligne Malines - Louvain) durant les week-ends, compte tenu du potentiel local (spécialement dans le domaine des loisirs - parc animalier) et des possibilités réduites de transport alternatif.

Bruxelles, 3 avril 1998.

SNCB - Presse & Relations Publiques - Rue de France, 85 - 1060 Bruxelles - Tél: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

IC/IR 98: une nouvelle offre train mieux adaptée aux attentes du voyageur

A partir du 24 mai 98, date du commencement du service d'été, les trains circuleront suivant la nouvelle offre IC/IR 98. Pour mieux répondre aux attentes des voyageurs, l'offre actuelle a été profondément modifiée et pratiquement tous les horaires ont été adaptés. Les heures de départ changent pour bon nombre de trains; la fréquence augmente sur plusieurs liaisons, et le nombre de gares directement reliées à Bruxelles augmente de 54.
Globalement, l'offre augmente de 8%.

Bien que les horaires changent pour nombre de liaisons (heures de départ et/ou d'arrivée modifiées), le principe de l'horaire cadencé reste d'application: les trains restent prévus toutes les heures à la même heure. La subdivision en InterCity (IC-), InterRégions (IR-), trains locaux (L-) et de pointe (P-) est également conservée. Aucune gare ne sera fermée ni aucune ligne supprimée. En ce qui concerne les modifications apportées aux horaires, les voyageurs devront toutefois adapter leur habitudes (quotidiennes) de déplacement. Ce qui supposera une période d'adaptation.

La configuration de l'offre IC/IR 98 n'a pas été faite à la légère. La SNCB a prioritairement tenu compte de l'évolution des besoins en déplacements de la population. Mais aussi des nouvelles exigences en matière de voyage et de confort des clients actuels et potentiels.

L'objectif le plus important de l'offre IC/IR 98 est de favoriser l'utilisation du train et d'offrir, au moins partiellement, une réponse écologique au problème de la mobilité. Ces dernières années, les déplacements ont connu une croissance fulgurante, et le nombre de déplacements effectués, tant pour le travail que pour les loisirs, va continuer à augmenter: plus 35% d'ici 2020. Cette croissance se ressent à des moments et à des endroits bien précis, de et vers la plupart des centres urbains, lorsque l'utilisation des autoroutes atteint son paroxysme.

Les routes aux abords de Bruxelles et d'Anvers, pour ne reprendre que ces deux exemples, sont matins et soirs envahies de voitures. Et c'est précisément pour ce type de déplacements - de et vers les grandes villes - que le transport par train offre une alternative de choix au transport routier.
En train, finis les problèmes de files et de parking.

SNCB - Presse & Relations Publiques - Rue de France, 85 - 1060 Bruxelles - Tél: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

C'est la raison pour laquelle IC/IR 98 offre plus de liaisons directes et fréquentes avec Bruxelles. et des fréquences plus grandes.
En outre, la nouvelle offre de trains assure, en semaine, des liaisons cadencées supplémentaires aux heures de pointe du matin et du soir sur quatre grands axes en direction de Bruxelles. Elle a aussi prévu de nouvelles liaisons directes vers l'Aéroport de Bruxelles-National. IC/IR 98 offre en outre de meilleures correspondances avec les trains à grande vitesse.

L'offre IC/IR 98 tient également compte de la diversité et de l'importance des travaux réalisés sur le réseau intérieur dans le cadre du plan Star 21 et du projet TGV.
Par ailleurs, la SNCB est bien consciente que la majorité des voyageurs devront adapter leurs habitudes de déplacement dans une plus ou moins grande mesure et que quelques-uns d'entre eux devront faire face à l'un ou l'autre problème. C'est pourquoi la SNCB va suivre de très près la mise en vigueur du plan dans sa phase de début et l'adaptera au besoin. Et elle informera ses clients de la meilleure manière possible *(voir plus loin)*.

Plus de trains, plus souvent, pour mieux voyager

L'offre IC/IR 98 s'appuie sur quelques principes fondamentaux évidents susceptibles d'inciter davantage de gens à laisser plus souvent leur voiture de côté au profit d'un train confortable. Ce que la SNCB offre à ses clients, c'est:

- un **temps de parcours aussi réduit que possible** grâce à des liaisons rapides et directes et de bonnes correspondances avant et après le train;
- une **grande souplesse dans l'organisation du voyage** augmentant le nombre de trains là où le potentiel de voyageurs le requiert;
- un **confort de qualité,** grâce à du matériel roulant flambant neuf ou modernisé mais aussi grâce à un accueil soigné en gare ou dans des points d'arrêts faciles d'accès et adaptés au client;
- une **fiabilité élevée** engendrée par la sécurité et la régularité des trains.

L'offre IC/IR 98 correspond à une amélioration sensible de l'offre des trains. A côté des liaisons existantes, la SNCB en dévoile quelques nouvelles. Plus de liaisons directes, une fréquence

SNCB - Presse & Relations Publiques - Rue de France, 85 - 1060 Bruxelles - Tél: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

plus élevée lorsque la situation le demande, de meilleurs correspondances ... et dans plusieurs cas, de meilleurs temps de parcours.

Selon nos calculs, 50% des déplacements en train se font au départ de et vers Bruxelles. Et le nombre de navetteurs vers Bruxelles - dont 37% habitent à 30 km ou plus de la capitale - ne cesse de croître alors que la part de marché du train diminue. C'est pourquoi Bruxelles occupe donc une position centrale dans la nouvelle offre IC/IR 98.

La liste des gares qui bénéficient tout au long de la journée de relations directes vers Bruxelles a augmenté de 54 gares.
Et quatre axes aux alentours de la capitale bénéficieront dorénavant du lundi au vendredi d'un service cadencé avec une fréquence accrue aux heures de pointe élargies du matin et du soir (de 6 à 10 et de 15 à 19 heures).

Bruxelles n'est pas la seule ville bénéficiaire de cette nouvelle offre. D'autres relations, à moyenne ou longue distances, verront circuler des trains directs avec moins d'arrêts pour des temps de parcours diminués. Les correspondances ont été améliorées pour faire gagner, ici aussi, des minutes appréciables pour le voyageur. La SNCB, TEC et De Lijn se sont concertés pour que les différents moyens de transport s'accordent le plus possible.

Autre nouveauté de la nouvelle offre: une meilleure desserte de l'aéroport de Bruxelles-National à Zaventem. Outre l'inauguration - en mai - de la toute nouvelle gare de Bruxelles-National Aéroport, près de 40 villes seront reliées par trains directs à l'aéroport national.

Par ailleurs, la Belgique s'est assurée depuis le 14 décembre 1997 une place stratégique dans l'étoile ferroviaire européenne à grande vitesse. Le plan IC/IR 98 tient compte de cette réalité en proposant des correspondances mieux agencées entre les trains du réseau intérieur et les trains internationaux à grande vitesse dans les gares de Bruxelles, Liège et Anvers.

En outre, les voyageurs bénéficieront de la mise en service d'un matériel roulant tout nouveau (163 voitures de type I 11 et 120 automotrices AM96) ou de matériel existant modernisé (les voitures M4 rénovées et les automotrices Break) offrant un très haut degré de confort. Leur mise en service se fera de manière progressive sur des liaisons de plus en plus nombreuses du réseau.

SNCB - Presse & Relations Publiques - Rue de France, 85 - 1060 Bruxelles - Tél: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

Les nouvelles locomotives type 13 à haute puissance et à grande vitesse, les autorails AR 41 flambant neufs et les voitures à double étage suivront dans les prochaines années. L'entrée en service de ce nouveau matériel, bénéficiant des technologies les plus récentes, va considérablement rehausser le niveau de confort de voyage.

L'accueil et l'information font aussi partie des priorités de la SNCB: d'importants investissements sont réalisés en gare pour le client. Du guichet au train en passant par le quai, le souci du client est au centre des préoccupations: modes de paiement facilités, installations sonores, etc

Le train: plus qu'un simple lien domicile - travail

La nouvelle offre ferroviaire durant les week-ends et les jours fériés est avant tout une version réduite de l'offre de semaine. Et pour cause, les déplacements diminuent considérablement les samedis et dimanches par rapport aux jours de semaine. Toutefois, quelques modifications viennent s'insérer çà et là pour assurer une plus grande fluidité du trafic des trains, certaines relations ayant été adaptées et certaines correspondances améliorées. En effet, les voyageurs du week-end ont d'autres priorités que les voyageurs navetteurs de la semaine. Et il apparaît dans plusieurs cas que des destinations très prisées en semaine sont moins courues durant le week-end et inversément.

IC/IR 98 : encore un pas plus loin

Avec son nouveau plan IC/IR 98, la SNCB fait un pas de plus dans la bonne direction. Elle met déjà le plan Star 21 en oeuvre avec sa déclinaison dans le plan décennal d'investissement 1996 - 2005 prévoyant 370 milliards pour la modernisation et à l'amélioration du réseau ferroviaire intérieur. A l'instar du plan Star 21, le plan IC/IR 98 est la preuve concrète que la SNCB s'engage dans une politique toujours plus tournée vers le client.

Avec la nouvelle offre IC/IR 98, la SNCB a une fois encore fourni un important effort - particulièrement étudié - pour améliorer ses services. Et elle continuera sans relâche à s'efforcer de satisfaire et anticiper les souhaits de sa clientèle.

SNCB - Presse & Relations Publiques - Rue de France, 85 - 1060 Bruxelles - Tél: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

Soyons clairs ...

Un mois et demi avant la mise en application du nouveau plan IC/IR 98, la SNCB lance sa campagne de communication sur la nouvelle offre des trains. Pour certains, c'est trop tôt, pour d'autres bien trop tard. Il en sera toujours quelque part ainsi car les besoins diffèrent d'une personne à l'autre. Mais, dans tous les cas, il est clair qu'une information correcte peut prévenir ou apaiser des inquiétudes la plupart du temps non fondées. Une rumeur négative ou un "on dit" peut annihiler de nombreux aspects positifs si bien que l'on perd de vue nombre d'avantages locaux ou individuels.
Il est toutefois certain que la plus grande majorité de nos clients trouveront leur avantage dans le nouveau plan IC/IR 98, une fois que l'on se sera familiarisé avec le changement. C'est pour cette raison que la campagne de communication n'a pas seulement comme objectif de présenter la nouvelle offre, mais aussi et surtout de convaincre le public et l'encourager à donner leur confiance aux chemins de fer.

Les ambassadeurs du rail

De grandes modifications ne peuvent être un succès que si elles sont soutenues par le personnel. Cela a souvent été dit mais on a tout aussi vite oublié que des efforts doivent aussi être fournis pour informer le personnel au préalable et l'impliquer au maximum.

La SNCB a appelé son personnel à prendre en main son rôle d'ambassadeur des chemins de fer belges. Dans le journal d'entreprise, on peut lire ces mots: "une information correcte, un écho favorable ... et une meilleure image. C'est une bonne réputation qui nous aidera à relever les nombreux défis futurs. C'est à nous de soigner l'image de marque de la SNCB pour le bénéfice de tous. "

Janvier fut le mois des **réunions** pour les vendeurs et les accompagnateurs de trains pour leur apprendre à "lire" ce nouveau plan, les mettre en confiance pour mieux renseigner autrui. Ce sont en effet ces personnes qui sont le plus en contact avec la clientèle. Il est donc capital qu'elles disposent des données exactes et qu'elles connaissent bien les spécificités locales.

SNCB - Presse & Relations Publiques - Rue de France, 85 - 1060 Bruxelles - Tél: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

En avant-première - et donc avant toute communication extérieure - l'information interne: chaque cheminot a reçu un aperçu détaillé de la nouvelle offre des trains, dans un numéro spécial du **journal d'entreprise,** accompagné d'une disquette où figurent tous les horaires en vigueur à partir du 24 mai 1998. En outre, chaque membre du personnel reçoit une liste de questions et d'éléments de réponse qui doit l'"armer" pour répondre au mieux aux questions ou remarques venant de l'extérieur. Il importait en effet que chaque cheminot prenne conscience de l'importance de ces changements à mettre en oeuvre.

Un large éventail de canaux d'information

La campagne d'information vers l'extérieur repose sur deux piliers.
D'une part, il importe de faire savoir au public que le chemin de fer prépare des nouveautés qui répondent sans doute aussi aux besoins d'une importante fraction de ceux qui n'utilisent pas les transports publics. La SNCB a en effet l'ambition d'augmenter sa part de marché de manière substantielle.
D' autre part, l'information doit apporter des réponses à des questions très concrètes des clients existants et de clients potentiels qui veulent confronter leurs attentes personnelles à la nouvelle offre.
Entre aujourd'hui et le 24 mai, jour où le paysage ferroviaire changera fondamentalement de visage, la SNCB multipliera les sources d'information. Dès le lundi 6 avril prochain, le client (potentiel) aura la possiblité de glaner des informations au sujet de la nouvelle offre .

Mais avant cela, la SNCB a voulu atteindre un autre groupe de public, à savoir ceux qui estiment être souvent les derniers informés ou qui "doivent toujours l'apprendre par le journal". Les décideurs politiques, les bourgmestres et les échevins de toutes les **communes** belges reçoivent cette semaine dans leur boîte aux lettres une **brochure** qui reprend les grandes lignes du plan IC/IR 98 et insiste sur les améliorations locales. Ces responsables sont toujours les mieux placés pour connaître les attentes locales et juger les nouveautés. La même brochure sera également envoyée systématiquement à toutes les bibliothèques et aux écoles secondaires.

Chaque détenteur d'une carte-train recevra dès le 6 avril 98 une **disquette gratuite** avec les nouveaux horaires et ce, lorsqu'ils viendra renouveler son billet de validation. Il en sera de même pour les acheteurs d'un Pass. Dans les gares et à bord des trains, les voyageurs

SNCB - Presse & Relations Publiques - Rue de France, 85 - 1060 Bruxelles - Tél: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

pourront aussi se renseigner dans les **bureaux d'informations** ou auprès des **accompagnateurs de trains.**

Par ailleurs, un **numéro d'information spécial** sera mis à disposition (du 6 avril au 10 juin inclus): il s'agit du **078/15.25.65** (renseignements en français). Du lundi au vendredi de 9 à 17 heures, on peut appeler ce numéro et y trouver réponse quant aux horaires de la nouvelle offre SNCB. Au prix d'une communication zonale.

Autre source d'information que les usagers du train sont habitués de côtoyer: les affiches jaunes avec les heures de départ des trains au départ de la gare où elles sont affichées. Sous une autre couleur, celles-ci vont également fournir des renseignements sur le nouveau plan. Le client découvrira dans sa gare, dès la seconde moitié du mois d'avril, **des affiches bleues** avec les nouveaux horaires au départ de cette gare. Ces affiches seront aussi placées dans les points d'arrêt.

Ceux qui jonglent avec **Internet** pourront également y consulter les nouveaux horaires dès la fin avril (www.sncb.be).

Les moyens d'informations plus traditionnels qui ont fait leurs preuves ne seront pas pour autant négligés. **L'indicateur des chemins de fer** sera à disposition dans les gares dès la fin avril. Dans la seconde partie du mois de mai, on trouvera un dépliant dans les boîtes aux lettres, reprenant l'offre locale et les nouveaux horaires. Au total, cela représente quelque **146 dépliants de lignes et de gares** différents, pour un tirage total de plus de 8 millions d'exemplaires. Ces dépliants seront aussi par la suite disponibles dans les gares, tout comme la brochure **IC/IR 98 de poche** reprenant la nouvelle offre des trains IC et IR 98.

Convaincre de nouveaux clients

Pour qui tout cela sera quand même resté inaperçu, ou pour qui doit encore être convaincu, une campagne de publicité sera lancée dans le courant du mois de mai et il sera difficile de ne pas la voir !

SNCB - Presse & Relations Publiques - Rue de France, 85 - 1060 Bruxelles - Tél: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

La **publicité** sera déclinée sur différents supports: spots télévisés et radios, insertions dans les journaux et magazines, et grandes affiches dans tout le pays. Cette campagne sera essentiellement dirigée vers les non-utilisateurs du train et se voudra donc attirante. Comme toutes les campagnes de publicité, elle sera aussi dirigée vers la confirmation du choix effectué par les "convaincus".

La campagne comportera aussi un important volet local qui restera volontairement informatif. Autre particularité relative à cette campagne locale: le message sera étendu à de l'ensemble des transports publics locaux. Ce qui signifie que les nouveautés et les modifications de l'offre ferroviaire de même que les nouveaux horaires des bus et trams y seront mentionnés.

La **campagne de publicité locale** s'appuiera sur des spots diffusés sur les TV régionales, des insertions dans les journaux toutes-boîtes et dans les pages régionales des journaux nationaux. Certains messages ont été développés en collaboration avec TEC et De Lijn: c'est le cas des toutes-boîtes.

Bref aperçu des moyens d'information vers l'extérieur

- disquette gratuite
- ligne d'information: 078/15.25.65
- affiches "bleues"
- Internet
- bureaux d'information des gares et accompagnateurs de trains
- brochure "la nouvelle offre IC/IR 98"
- indicateur des chemins de fer
- dépliants de gares et de lignes
- IC/IR de poche
- spots TV et radio
- insertions dans les journaux et les magazines
- affiches
- publicité informative locale (TV, toutes-boîtes, pages régionales)

SNCB - Presse & Relations Publiques - Rue de France, 85 - 1060 Bruxelles - Tél: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

La correspondance train/bus: une attention quotidienne

Le voyage en train n'est bien souvent qu'un des maillons d'une chaîne de déplacements plus longue. C'est ainsi, par exemple, que le trajet entre le domicile et le quai de la gare peut être parcouru de plusieurs façons différentes, parmi lesquelles figure l'utilisation des transports publics urbains et régionaux. Ceux-ci jouent en effet un rôle non négligeable dans les déplacements en amont ou en aval du train.
C'est pourquoi il est essentiel de faire en sorte que les correspondances entre train et bus (ou tram, dans une moindre mesure) soient les meilleures possibles. A cette fin, plusieurs aspects de cette question doivent retenir l'attention: la mise en concordance des différents horaires, la nécessité de limiter la distance entre les différents quais, des accords précis concernant les temps d'attente,...

Une concertation très intense et de longue haleine a eu lieu entre la SNCB et *TEC* comme *De Lijn* à propos du plan IC/IR 98, afin de faire correspondre les horaires entre eux dans toute la mesure du possible. A ce propos, il ne faut pas s'étonner de ce que les échanges de vues n'aient pas toujours pu se dérouler avec la même facilité. L'optimalisation des correspondances nécessite en effet toujours certains choix. Ainsi, un bus qui donne une correspondance rapide à la gare A ne pourra le faire à la gare C. A cela s'ajoute le fait que les clients des trains qui recourent aussi aux services des *TEC* et de *De Lijn* ne constituent qu'une part minoritaire de la clientèle de ces sociétés. Néanmoins, l'adaptation des horaires des bus en raison de la nouvelle offre ferroviaire concernera aussi l'ensemble des utilisateurs des bus.

Les notions des intérêts communs et des avantages que procure la collaboration ne sont cependant pas des nouveautés. En réalité, pour les partenaires du transport public, c'est tous les jours *Train-Tram-Bus*. Les accords et la concertation entre les différentes entreprises de transport public sont de plus en plus systématiques et se produisent dans un contexte toujours plus positif.

Dans cette optique, les **Commissions provinciales de transport** ont effectivement prouvé leur utilité. Il n'y a pas seulement été question d'affiner localement les horaires. Les points délicats y ont été observés à la loupe et leur évolution y est suivie très attentivement. Les commissions visitent aussi les gares de façon à favoriser au maximum l'information à la clientèle. Les chefs de gare sont aussi invités régulièrement aux réunions de concertation parce qu'ils sont les

SNCB - Presse & Relations Publiques - Rue de France, 85 - 1060 Bruxelles - Tél: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

meilleurs connaisseurs des situations locales et, donc, des habitudes de correspondance des clients.

Ce sont aussi ces commissions qui, pour plus de 100 gares considérées comme gares de correspondance, ont élaboré les accords relatifs à ces correspondances. Ces protocoles contiennent les listes des trains et des bus entre lesquels existe une correspondance ainsi que les temps d'attente possibles des bus. Ces temps sont entre autres déterminés par la fréquence et le moment au cours de la journée.
Ce dernier élément est fort important car le fait d'assurer ou non la correspondance jour après jour sera déterminant pour que le client accorde ou non sa confiance au transport public.

Extension du système informatisé des correspondances.

Dans les gares, des systèmes efficaces ont été mis au point depuis des années pour mettre en pratique ces protocoles d'accord. Ainsi, en cas de retard de train, les chauffeurs de bus reçoivent une information au moyen d'un signal lumineux ou à l'intervention d'un membre du personnel chargé du suivi des correspondances.

Cependant, au cours des dernières années, un système électronique de gestion des correspondances a été mis au point, ce qui a permis d'augmenter de façon très sensible l'efficacité de l'organisation des correspondances tout en assurant leur contrôle. Il élimine aussi les risques d'oubli. Ce système électronique qui a déjà fait ses preuves va bientôt être étendu à un grand nombre de gares en Belgique. Des displays seront installés dans ces gares. Ils seront commandés depuis les cabines de signalisation et permettront aux chauffeurs de bus d'y lire les instructions relatives à leur départ ou à leur temps d'attente. Et comme ces chauffeurs reçoivent un code de départ en chiffres, il sera toujours possible, par après, de vérifier si les temps d'attente ont effectivement été respectés.

En Wallonie, ce système va être installé cette année dans les 11 gares suivantes: Ottignies, Braine-l'Alleud, Châtelineau, Verviers-Central, Andenne, Tubize, Ath, Waremme, Braine-le-Comte, Mons et Charleroi . Pour 1999, il est prévu d'équiper 9 autres gares: Nivelles, Tournai, Saint-Ghislain, La Louvière-Sud, Welkenraedt, Arlon, Ciney, Libramont et Huy.

SNCB - Presse & Relations Publiques - Rue de France, 85 - 1060 Bruxelles - Tél: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

Si, en Flandre, un programme similaire est développé avec *De Lijn*, le cas de Hal est toutefois particulier; le programme y est en effet développé en collaboration avec les deux sociétés de transport: TEC et De Lijn.

Le client au centre des préoccupations.

Si les horaires constituent un élément essentiel de la problématique des correspondances, le cheminement entre le train et le bus ainsi que le confort d'attente ont eux aussi toute leur importance. C'est pourquoi ce critère est bien entendu une priorité, lors d'opérations de réaménagement des environs d'une gare.

Dans cette optique, les gares de Bertrix, Leuze, Verviers-Central, Mons et Braine-l'Alleud sont des exemples de projets, actuellement en cours, ou qui vont débuter prochainement.