

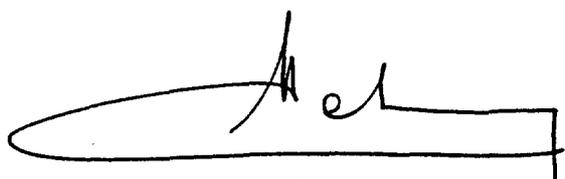
Ce 9 juillet 1996, à Ciney,

Michel Daerden, Ministre Fédéral des Transports et Michel Lebrun, Ministre de l'Aménagement du Territoire, de l'Équipement et des Transports de la Région wallonne, ont pris connaissance du contenu de la convention conclue entre la SNCB et la SRWT.

Au travers de la ratification du présent protocole, ils entendent marquer leur totale approbation quant aux objectifs poursuivis et s'engagent à mettre tout en œuvre pour que la concrétisation de ceux-ci sur le terrain produise le maximum d'effets en matière de complémentarité entre ces deux partenaires.



Michel Daerden  
Ministre des Transports



Michel Lebrun  
Ministre de l'Aménagement  
du Territoire, de l'Équipement  
et des Transports de la Région wallonne



**TEC**

## Des informations plus pratiques dans les gares à propos des services TEC

Les gares constituent les portes d'accès au réseau ferroviaire. Elles jouent également un important rôle d'interface avec les autres moyens de transport. Consciente de l'importance de cette fonction d'échanges, la SNCB a entrepris d'y améliorer - partout où c'est possible - les conditions d'accueil des voyageurs: confort accru, signalétique renouvelée, nouvelles possibilités de parking, sonorisation, ... les domaines d'intervention sont nombreux.

La diffusion d'informations claires et complètes figure également parmi les objectifs prioritaires de la SNCB, et notamment celles qui ont trait aux correspondances avec les autres moyens de transport en commun.

La convention signée par la **SNCB** et la **SRWT** s'inscrit dans cette démarche en mettant l'accent sur l'accueil et l'information du client "mixte" par la SNCB. Elle concerne 69 gares de correspondance du sud du pays.

Pour le client qui emprunte l'autobus et le train, la gare constitue en effet un point de passage naturel, en quelque sorte une plaque tournante dans l'offre de transport. Il est donc souhaitable d'y trouver rassemblée toute l'information relative aux offres SNCB et TEC, en un seul endroit.

De façon tout-à-fait concrète, la SNCB va prévoir un guichet dans chaque gare de correspondance train-bus (signalisé par un autocollant), où la clientèle pourra être renseignée sur l'offre déployée au niveau local par les TEC. Là où ils existent, les dépliants gratuits des TEC seront distribués.

Parallèlement, l'affichage des horaires TEC et éventuellement un plan de la gare autobus pour les gares routières plus complexes seront placés dans des valves-horaires dans la salle des guichets.

La SNCB poursuivra bien sûr la surveillance des correspondances entre les trains et les autobus, conformément aux délais d'attente spécifiés pour chaque gare dans le cadre des Commissions Provinciales des Transports en Commun (CPTC). En cas de perturbation ou de retard, la gare informera la clientèle en correspondance par voie de hauts-parleurs.

Enfin, il faut souligner que, lors de la modernisation progressive de la signalétique dans les gares, les pictogrammes relatifs à l'information spécifique TEC sont repris dans les affichages, tout comme la direction à suivre pour se rendre vers la gare routière.

Pour l'ensemble de ces services, une participation financière s'élevant à 5 millions de francs par an sera versée par la SRWT à la SNCB.

Le développement de ce partenariat actif avec la SRWT (et bien sûr également avec De Lijn et la STIB) permettra la poursuite de l'extension des zones d'influence des gares concernées, les trajets "terminaux" en bus conditionnant pour une bonne part le succès du mode ferroviaire.

**ALLOCUTION DE**  
**MONSIEUR JEAN – MARC VANDENBROUCKE,**  
**ADMINISTRATEUR GENERAL ADJOINT DE LA SRWT**

Messieurs les Ministres, Monsieur le Président, chers collègues, Mesdames, Messieurs,

La clientèle des gares est une clientèle importante et intéressante pour le TEC. D'une part, il s'agit de personnes qui ont déjà fait le choix d'utiliser le transport en commun par rapport à la voiture particulière et, d'autre part, nous avons la volonté d'offrir un service de bonne qualité à une majorité d'entre-eux.

En effet, la gare est une destination importante pour le TEC, beaucoup de lignes y convergent, et elle est généralement bien desservie.

En outre, au niveau des horaires, les trains en correspondance sont une contrainte majeure pour fixer les heures de passage des bus.

Pour le voyageur qui utilise les services des deux sociétés, la correspondance reste toutefois une opération délicate qui mérite toute notre attention. Il n'est pas possible d'assurer toutes les correspondances et des choix doivent être faits en toute connaissance de cause et en tenant compte des possibilités de chacun et des impératifs d'exploitation.

Cette cohérence des horaires devait être examinée localement en permettant aux responsables présents sur le terrain de dégager les meilleures options et de prendre les mesures les plus opportunes pour que les conditions de correspondance soient les meilleures pour une majorité de clients. Cette problématique fait l'objet d'une première convention signée par la S.N.C.B. et les TEC en 1993. Cette convention réglait, dans le cadre de commissions provinciales décentralisées qui rassemblaient les techniciens SNCB et TEC, les aspects fonctionnels tels que : les modifications horaires, les temps d'attente en cas de perturbation, les dépannages par des bus lorsque les lignes ferrées sont bloquées, ...

Il restait à faire un pas de plus sur le plan commercial : nous avons examiné avec la SNCB comment résoudre trois points que nous jugeons importants :

- 1°) le client qui débarque dans une gare doit trouver sur place l'information sur la desserte autobus de la gare;

- 2°) le client qui doit utiliser un train et un bus pour se rendre à destination doit pouvoir s'informer auprès d'un seul interlocuteur pour son trajet complet. Le confort de l'infrastructure d'une gare, la compétence et la disponibilité des agents du chemin de fer sont, à ce propos, des opportunités à exploiter par le TEC;
- 3°) un affichage clair et précis est prévu dans les gares, mais toutes les enquêtes montrent que le client préfère le contact humain pour obtenir une réponse qu'il considère alors comme fiable à son problème.

Nous avons donc élaboré une convention supplémentaire SNCB-TEC concrétisant la collaboration commerciale, l'information et l'accueil de la clientèle dans les gares, moyennant rémunération de la SNCB qui assurera ces missions.

Les TEC ne disposaient pas de beaucoup d'infrastructure d'accueil.

Dès à présent, nos clients peuvent disposer dans les gares de correspondance d'un point d'information confortable.

Je passe maintenant la parole à Monsieur SCHOUPPE qui va vous exposer les services concrets dont disposeront les voyageurs intéressés par les services des TEC.

***Allocution de Monsieur Michel LEBRUN  
Ministre de l'Aménagement du territoire,  
de l'Équipement et des Transports  
de la Région wallonne***

***Présentation de la convention SNCB - SRWT***

**Ciney, le 9 juillet 1996**

Monsieur le Ministre,

Monsieur le Président,

Mesdames,

Messieurs,

Pour répondre au mieux à la demande croissante de mobilité des citoyens, chaque mode de transport devra jouer son rôle de la manière la plus efficace possible. C'est d'autant plus vrai pour les transports en commun puisque ce sont eux qui préservent le mieux l'environnement et la qualité de la vie et qu'ils devraient donc prendre une part plus importante dans le marché des déplacements.

Ainsi, sur les trajets à longue distance, la S.N.C.B. offre un service rapide et confortable. Le TEC, lui, assure une desserte plus fine sur de plus courtes distances. Il contribue également à rapprocher la gare de la population. Les deux partenaires en coordonnant leur service peuvent offrir un service global qui rencontre aussi bien les besoins de vitesse et de confort que de desserte locale aux 25.000 personnes qui, chaque jour, passent du train au bus, ou vice-versa.

Dans ce sens, la convention qui vient d'être détaillée illustre bien l'intérêt d'une politique de transport qui intègre tous les éléments qui contribuent à améliorer la mobilité. Il faut citer aussi dans cette problématique les options pour l'aménagement du territoire, les priorités qu'il convient d'accorder aux systèmes de transport les plus écologiques et les infrastructures qui constituent un élément important du confort.

Le projet de nouveau contrat de gestion entre la Région Wallonne, la S.R.W.T. et les TEC met d'ailleurs prioritairement l'accent sur cet élément.

L'amélioration de la qualité du service à la population dépend évidemment pour beaucoup de la dynamique de gestion propre aux sociétés de transport, mais ce processus interne atteindra vite ses limites s'il n'est pas relayé par un soutien externe au niveau de la Région et des Communes.

C'est pourquoi la synergie doit être développée entre les investissements en Transports, Equipement et Travaux communaux subsidiés.

Qu'il s'agissent de travaux limités, comme des aménagements de carrefours ou des ralentisseurs ou de projets de mobilité urbaine plus importants, incluant sites propres autobus et parkings de dissuasion, ce n'est qu'à ce prix que la priorité sera clairement affirmée pour la mobilité, la qualité de la vie et l'essor des transports en commun.

A ce niveau, la Région Wallonne produit également un effort non négligeable puisque le programme consacre une part importante de son budget à la réalisation des aires de correspondance S.N.C.B.-TEC.

L'objectif de ces travaux est de faciliter au maximum la correspondance entre train et bus mais également entre bus et bus.

Les gares de Braine-le Comte, Enghien, Paliseul, Tubize et La Hulpe ont déjà été réalisées, tandis que d'autres sont en chantier ou en cours de d'étude, je pense notamment à Charleroi, Ath, Soignies, Braine-l'Alleud, Rixensart, Genvval, Bertrix, Marbehan.

Avec un aménagement des gares de correspondance amélioré, une bonne coordination des horaires et un accueil commercial intégré grâce à la nouvelle convention présentée aujourd'hui, la S.N.C.B. et les TEC illustrent bien le dynamisme et la synergie qu'il est nécessaire de développer pour offrir un service efficace à la clientèle, et, avant de passer la parole à mon collègue, le Ministre des Communications, je souhaite tout le succès possible à cette nouvelle initiative.

**Michel LEBRUN.**

**Convention relative à la collaboration des services, à l'information  
et l'accueil de la clientèle dans les gares.**

ENTRE :

d'une part,

la Société Nationale des Chemins de fer Belges (S.N.C.B.), rue de France 85, 1070 BRUXELLES, représentée par Monsieur E. SCHOUPPE, Administrateur-délégué,

ET,

d'autre part,

la Société Régionale Wallonne du Transport (S.R.W.T.), avenue Gouverneur Bovesse 96, 5100 JAMBES, représentée par Monsieur Jean-Claude PHLIPO, Administrateur général,

Vu la convention du 15 juin 1993, relative à la coordination des services de transport ferroviaires et des transports régionaux et urbains;

Considérant :

l'importance qu'il convient de donner à une bonne coordination des services des sociétés concernées;

la nécessité d'une information claire et précise, accessible à toutes les personnes qui s'adressent aux services de l'une ou de l'autre société en vue d'effectuer un trajet en train, en bus ou combiné;

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

### **Article 1 - Organisation**

La S.N.C.B. s'engage à assurer les prestations suivantes dans les gares de correspondance faisant l'objet d'un protocole entre les deux Sociétés et reprises à l'annexe de la convention du 15 juin 1993 :

l'accueil et l'information des clients mixtes SNCB-TEC qui s'adressent aux gares en vue d'obtenir des renseignements sur les services du TEC, notamment par :

- l'information aux guichets relativement à l'offre déployée par les TEC au niveau local;
- la signalisation progressive des guichets où l'information TEC est disponible;
- la fourniture de renseignements téléphoniques relatifs à l'offre TEC locale lorsque la documentation y relative est disponible;
- la distribution éventuelle de dépliants TEC gratuits;
- l'information des voyageurs sous forme d'annonces par hauts-parleurs en cas de retard-train et perturbations;
- la mise en place progressive d'une signalisation vers les quais des TEC;
- l'affichage et la mise à jour des horaires TEC;

l'organisation des correspondances pour les trains retardés conformément aux protocoles établis pour chaque gare;

l'entretien courant des quais, à savoir le nettoyage, la vidange des poubelles, l'entretien de l'affichage, et le nettoyage des locaux dans les gares d'autobus reprises à l'annexe 1 ci-jointe.

La S.R.W.T. s'engage vis-à-vis de la S.N.C.B. à :

assurer l'information, dans les véhicules en correspondance, de toute modification locale aux horaires S.N.C.B., notamment au moyen d'affichage ou de distribution de dépliants à concurrence des emplacements disponibles;

fournir des renseignements sur les départs des trains relativement à l'offre déployée par la S.N.C.B. au niveau local à toute personne qui se présente ou s'adresse aux bureaux et guichets TEC.

### **Article 2 - Rémunération**

En rémunération des prestations effectivement assurées par la S.N.C.B., la S.R.W.T. lui versera trimestriellement un montant de 1.250.000 F, lequel fera l'objet de factures établies anticipativement les 1er janvier, 1er avril, 1er juillet et 1er octobre, et payables dans les 45 jours. Ce montant sera indexé chaque année.

**Article 3 - Durée**

La présente convention est conclue pour une durée de deux ans.

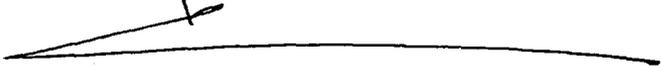
Elle sera reconduite de plein droit, de deux années en deux années, sauf le droit pour chaque partie d'y mettre fin à l'échéance des deux ans, moyennant un préavis de 6 mois adressé par écrit à l'autre partie contractante.

La partie contractante qui souhaite une révision de la convention déposera des propositions d'amendement auprès de l'autre partie. Celle-ci s'engage à examiner ces propositions dans le délai d'un mois à dater de leur réception.

La présente convention entrera en vigueur le - 1 -01- 1991

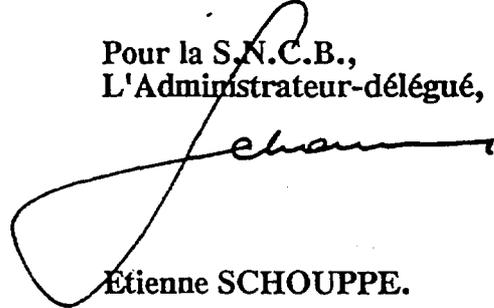
Fait à Namur, le ... 12 -06- 1991  
en deux exemplaires.

Pour la S.R.W.T.,  
L'Administrateur général,



Jean-Claude PHLYPPO.

Pour la S.N.C.B.,  
L'Administrateur-délégué,



Etienne SCHOUPPE.