

26/05/2004

Pour plus d'informations, téléphonez au 02/526 37 30 (exclusivement pour les médias)

Un nouveau site internet pour la SNCB

La SNCB a modernisé en profondeur son site internet, afin d'accueillir encore mieux ses clients internautes. Un nouveau design, une information plus riche et une structure de navigation plus simple en sont les grandes caractéristiques. L'entreprise espère ainsi parvenir à une interaction encore meilleure avec ses clients. De plus, le nouveau site contribue à rendre la société plus transparente aux yeux du grand public.

Avec plus de 30.000 visiteurs par jour, le site de la SNCB est un des sites web les plus visités en Belgique. Le nouveau site doit donc veiller à ce que les clients puissent obtenir l'information utile plus rapidement et plus facilement. Il dispose maintenant d'une structure de navigation simplifiée, d'un contenu plus complet et entièrement réécrit, et d'un look plus dynamique. Et, très important, le nombre de « clics » nécessaires pour accéder à l'application souhaitée (horaires, vente en ligne, ...) a été réduit pour faciliter la vie des clients internautes.

Parmi les nouveautés

Le nouveau site bénéficie de plusieurs nouveautés importantes qui, grâce à la navigation simple, sont accessibles très facilement. Voici quelques exemples :

- Il était déjà possible depuis plusieurs années de rechercher les horaires des trains du service intérieur. Il est dorénavant possible de consulter également les **horaires internationaux**. Ces horaires sont disponibles dès la page d'accueil du site. Grâce à ce système, toute personne qui souhaite voyager en train en Europe peut établir ses horaires et ses correspondances au départ de n'importe quelle gare. Les pages internationales du site web ont également été rafraîchies : maintenant, elles invitent véritablement à découvrir l'Europe en train. Les différentes villes de destination européennes font l'objet d'une description fouillée et toute une série d'informations pratiques et touristiques (adresses, liens, ...) sont disponibles.
- Les pages « Voyager en Belgique » ont, elles aussi, subi une cure de jouvence. Les **horaires** sont dorénavant aisément **téléchargeables** et **imprimables** par ligne. De plus, chaque **gare** fait l'objet d'un bref descriptif mentionnant les services qui y sont disponibles (parking, assistance pour personnes à mobilité réduite, ...). Les différentes formules de voyage de la SNCB sont aussi présentées de manière plus simple à la clientèle. Celle-ci peut ainsi plus rapidement identifier et choisir la formule la mieux adaptée à ses besoins. Cet effort va de pair avec l'ambition de l'entreprise de simplifier sa gamme de produits.

- L'application « **Ticket on line** » (pour les trains du service intérieur) a, elle aussi, une place de choix sur le site. Les clients peuvent maintenant acheter et imprimer des billets de train de chez eux. Cette application connaît déjà un succès important auprès de la clientèle. Au cours des 2,5 premiers mois, 15.500 billets ont été vendus.

Ticket on line : quelques chiffres-clés :

- ⇒ Près de 70% des billets vendus sont des billets ordinaires à prix plein
 - ⇒ Plus de 15% des billets vendus sont valables en 1re classe, alors que la part des billets de première classe dans la vente traditionnelle atteint seulement les 5%
 - ⇒ La vente atteint son point culminant entre 20h00 et minuit, donc au moment où la plupart des guichets sont fermés
 - ⇒ Les destinations les plus prisées sont Bruxelles (30%), Anvers (13%) et l'aéroport (12%)
- Plus de 100 B-Excursions (excursions en train vers diverses destinations touristiques) ont été répertoriées dans une **base de données**, pour faciliter au client le choix entre toutes les B-Excursions possibles. Des informations complémentaires sur les lieux d'excursion et sur les prix des voyages sont disponibles immédiatement.
 - Le nouveau site comprend aussi un grand nombre d'informations sur d'autres aspects de l'entreprise, qui restaient jusqu'à présent assez méconnus. Un chapitre est ainsi consacré aux **investissements de la SNCB**, permettant par exemple de visualiser sur une carte les investissements par province.
 - Enfin, pour répondre aux besoins des étudiants et des nombreux passionnés du rail, une information abondante sur **l'historique de l'entreprise** est disponible. Une véritable photothèque illustre les différentes phases du développement de l'infrastructure et du matériel.
 - Last but not least, les journalistes et la presse n'ont pas été oubliés. Les communiqués de presse sont désormais classés dans une base de données et peuvent être facilement retrouvés par thèmes, mots-clés et par date.

Une première étape

Le site web continuera bien entendu à évoluer en fonction du développement de l'entreprise. De nouvelles applications seront également mises à la disposition de la clientèle, en ligne avec les possibilités technologiques. Certains chapitres, non renouvelés dans cette première phase, le seront dans les mois qui viennent. Aujourd'hui disponible en français et en néerlandais, le site, qui comprend près de 1000 pages, le sera aussi prochainement en allemand et en anglais. Le site est aussi consultable par les internautes non ou mal-voyants ; cette accessibilité sera encore renforcée dans les prochains mois.

Partez à la découverte du nouveau site internet de la SNCB :

<http://www.sncb.be>