

Bruxelles, le 28 janvier 2008

Infrabel lance « RAILTIME », site web d'information aux voyageurs Découvrez en temps réel l'état du trafic ferroviaire sur le réseau belge

Ce mercredi 28 janvier, Infrabel, le gestionnaire d'infrastructure du réseau ferroviaire belge, lance son nouveau site web (www.railtime.be). Grâce à ce site, les voyageurs peuvent s'informer en permanence sur l'état du trafic et les éventuels retards sur le réseau ferroviaire. Infrabel poursuit ainsi l'amélioration progressive de l'information aux voyageurs.

RAILTIME, un site web d'information en temps réel pour les voyageurs

L'une des priorités stratégiques d'Infrabel concerne la diffusion d'informations de qualité sur le trafic ferroviaire vers les voyageurs. Une priorité confirmée par le feed-back des voyageurs (questions et témoignages) et par l'étude menée par le bureau d'études Stratec auprès d'eux et des associations les représentant. Sur base de ces éléments, Infrabel a développé un plan de mesures (court et long termes), correspondant également au plan stratégique BRIO II et aux missions de son nouveau contrat de gestion (juin 2008). **Le lancement d'un site www.railtime.be** constitue une première étape dans l'amélioration de l'information destinée aux voyageurs.

« RAILTIME » est lié au système Artweb, utilisé par le Traffic Control et les cabines de signalisation pour gérer le trafic ferroviaire dans toute la Belgique. Concrètement, « RAILTIME » indique **le retard actuel d'un train et fournit également, quand cela est possible, une prévision des retards**. L'information sur les travaux en cours sur une ligne est également disponible au départ de la recherche sur « son » train (via l'icône « Info Travaux »¹). Le site www.railtime.be a été développé techniquement par l'équipe d'ICTRA (SNCB-Holding), à la demande et en coordination avec Infrabel.

Des informations sur toute gare, tout train et en cas d'incidents

Le nouveau site www.railtime.be offre la possibilité, dès aujourd'hui, de rechercher de l'information sur **chaque train dans chaque gare ou point d'arrêt en Belgique**. Premièrement, en recherchant par gare d'arrivée ou de départ, l'utilisateur peut obtenir un aperçu de tous les trains s'y arrêtant durant une plage horaire définie (par exemple, entre 7 et 8 heures). Des colonnes présentent les retards de plus de cinq minutes (au moment de la recherche), les types de trains et les quais où les trains sont attendus. En cliquant sur « Détails », l'itinéraire détaillé du train sélectionné peut être consulté.

Le voyageur peut également effectuer une **recherche via le numéro de train**. Il obtient alors directement les informations relatives à « son » train : itinéraire, position du train et commentaires éventuels (par ex. exceptionnellement, un arrêt supprimé ou supplémentaire, une déviation, etc.). **En cas d'incidents ayant un impact sur plusieurs trains**, un message en haut de page (bandeau orange) offre, outre une brève description de l'incident, les éventuelles alternatives qui sont proposées au voyageur.

¹ L'information sur tous les travaux ayant lieu sur le réseau est disponible sur le site entièrement revu www.infrabel.be, page « Info travaux »

Une première étape, en concertation avec les associations de voyageurs

Infrabel veut **permettre aux voyageurs de tirer immédiatement profit de www.railtime.be**. D'ici fin 2009, progressivement, le site comprendra des informations supplémentaires : explication des causes du retard, accessibilités via les « smart-phones », fl RSS (mise à jour via pop-ups sur le pc), statistiques sur la ponctualité, versions anglaise et allemande.

Infrabel a à cœur d'entretenir un **dialogue permanent avec ses associations de voyageurs et clients**. C'est pourquoi un échange d'idées à propos de ce nouveau site sera maintenu, mais également sur les besoins des voyageurs et les solutions à mettre en œuvre, à court et long termes, pour y répondre. Dès mars, Infrabel organisera également des **roadshows dans les douze plus grandes gares du pays** afin de présenter aux voyageurs www.railtime.be.

Infrabel travaille activement à une politique générale d'information orientée « clients »

Infrabel travaille activement à la réalisation de plusieurs projets pour améliorer l'information aux voyageurs. Depuis octobre 2008, un coaching permanent pour les 400 speakers du pays a lieu dans toutes les cabines de signalisation (d'où le speaker travaille). Par ailleurs, dorénavant, le recrutement de nouveaux speakers se fera sur base de critères spécifiques.

En outre, dès **cette semaine, des formations permanentes des speakers débutent dans des laboratoires de langues** (Bruxelles-Nord et La Louvière). Les speakers peuvent s'y exercer, tant au niveau de la langue (prononciation) que du contenu (le message à transmettre), et surtout s'intéresser à l'information utile aux voyageurs en « situation de crise » (perturbations graves sur le réseau en heure de pointe).

D'autres projets d'information seront progressivement mis en œuvre, selon la volonté d'Infrabel d'améliorer progressivement l'information aux voyageurs. Ces projets seront complémentaires du nouveau site Internet (www.railtime.be) et respecteront **la philosophie orientée client et « user friendly »** d'Infrabel. Le voyageur est au cœur des projets d'Infrabel : il a droit, outre un trafic ferroviaire ponctuel et sûr, à une information de qualité.

Infrabel est la société anonyme de droit public responsable de la gestion, de l'entretien, du renouvellement et du développement du réseau ferroviaire belge. L'entreprise est également responsable de l'octroi des droits de passage aux opérateurs belges et étrangers. La structure particulière de l'actionariat d'Infrabel garantit sa totale indépendance. Infrabel a été créée au 1er janvier 2005 après la scission des Chemins de fer belges et fait partie du groupe SNCB. L'entreprise emploie actuellement quelque 12 500 personnes et réalise un chiffre d'affaires d'environ 1,25 milliard d'euros (2007)



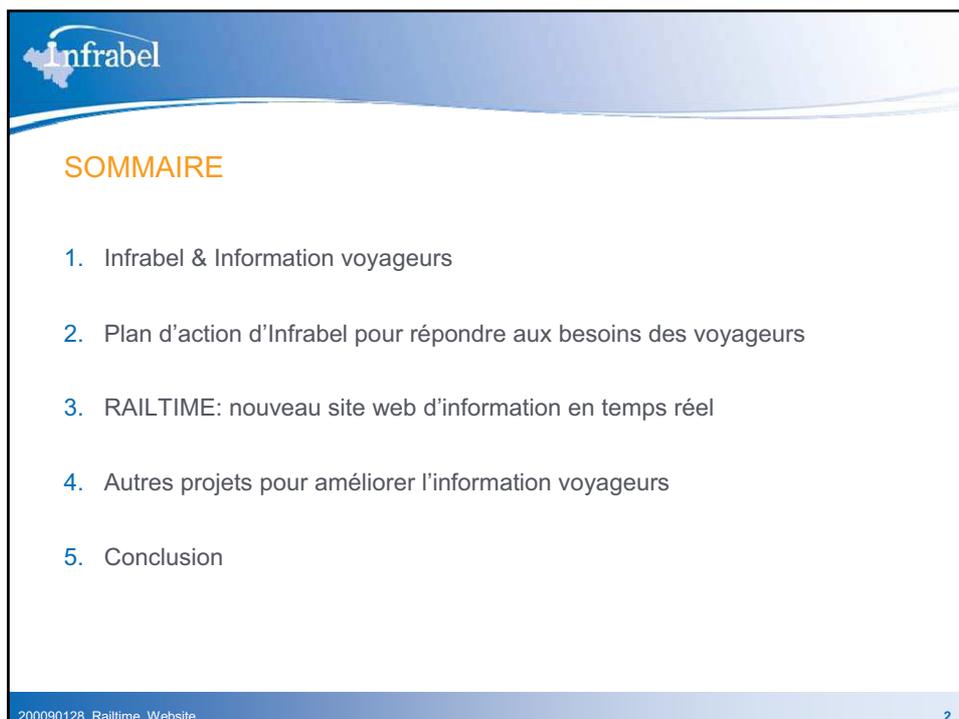
Infrabel

When rail means service

> **RAILTIME**
INFRABEL LANCE UN SITE WEB
D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL
POUR LES VOYAGEURS

28 janvier 2009

LUC LALLEMAND
Administrateur délégué



Infrabel

SOMMAIRE

1. Infrabel & Information voyageurs
2. Plan d'action d'Infrabel pour répondre aux besoins des voyageurs
3. RAILTIME: nouveau site web d'information en temps réel
4. Autres projets pour améliorer l'information voyageurs
5. Conclusion

200090128_Railtime_Website 2

Infrabel 1. INFRABEL & INFO VOYAGEURS

INFRABEL & INFORMATION VOYAGEURS (I)



Infrabel gère

- le **trafic ferroviaire** en temps réel via traffic control + cabines de signalisation
- la **chaîne d'information** sur le trafic ferroviaire en temps réel

Infrabel joue un rôle central dans la diffusion d'informations aux voyageurs!



200090128_Railtime_Website 3

Infrabel 1. INFRABEL & INFO VOYAGEURS

INFRABEL & INFORMATION VOYAGEURS (II)



Infrabel

Info Voyageurs

- Mission importante inscrite au **contrat de gestion** (juin 2008)
- Priorité importante du **plan stratégique BRIO II**

Infrabel s'engage dans le projet d'informations aux voyageurs, priorité absolue:

- création du service **Information Management** (fin 2008)
- **mobilisation maximale des moyens**
(exécution accélérée suite à quelques incidents sur le réseau ferroviaire)

200090128_Railtime_Website 4

Infrabel

2. PLAN D'ACTION D'INFRABEL POUR RÉPONDRE AU MIEUX AUX BESOINS DES VOYAGEURS

PLAN D'ACTION D'INFRABEL POUR REpondre AUX BESOINS DES VOYAGEURS (I)

- Infrabel enregistre en permanence les **questions et remarques** des voyageurs
- Approche « client »** primordiale: trains ponctuels* + informations de qualité

* **ponctualité 2008:**
 90,2% sans neutralisation
 94,3% avec neutralisation

200090128_Railtime_Website 5

Infrabel

2. PLAN D'ACTION D'INFRABEL POUR RÉPONDRE AU MIEUX AUX BESOINS DES VOYAGEURS

PLAN D'ACTION D'INFRABEL POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES VOYAGEURS (II)

- Infrabel a réalisé une **étude** auprès des voyageurs et des associations de voyageurs (étude menée par Stratec au mois d'août 2008)

Besoins des voyageurs existent:

- o en dehors des gares
- o dans les gares
- o à bord des trains

→

Trois points essentiels pour le voyageur:

- o ponctualité
- o confort
- o information

↓

L'étude confirme les impressions d'Infrabel:
L'information de qualité sur le trafic ferroviaire est une priorité absolue pour le voyageur!

200090128_Railtime_Website 6

Infrabel

2. PLAN D'ACTION D'INFRABEL POUR RÉPONDRE AU MIEUX AUX BESOINS DES VOYAGEURS

PLAN D'ACTION D'INFRABEL POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES VOYAGEURS (III)

- Infrabel développe un **plan global** contenant des mesures à court et à long termes

1 stratégie et vision:
des mesures pour répondre au mieux aux besoins des voyageurs!

↓

1e étape du plan d'action:
lancement site web d'informations en temps réel pour les voyageurs!



200090128_Railtime_Website 7

Infrabel

3. RAILTIME: NOUVEAU SITE INTERNET D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL

www.railtime.be - NOUVEAU SITE WEB D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL (I)

www. **RAILTIME** .be

- lié au système **ARTWEB** (Traffic Control et cabines de signalisation)
- basé sur **l'horaire des trains** (affiches jaunes dans les gares et les points d'arrêt)
- développé par **ICTRA** (SNCB-Holding) à la demande et coordonné par Infrabel
- montre le retard actuel d'un train et si possible une prévision de retard

"info travaux": les travaux sur une ligne déterminée et pour un train
→ informations plus détaillées sur le site web renoué d'Infrabel : www.infrabel.be



© Infrabel | Disclaimer aide

200090128_Railtime_Website 8

3. RAILTIME: NOUVEAU SITE INTERNET D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL

www.railtime.be - NOUVEAU SITE WEB D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL (II)

Rechercher les heures de départ et d'arrivée des trains sur le réseau ferroviaire belge

3 options:

1.
information à partir
d'une gare déterminée

2.
information relative
à un train
déterminé

3.
en cas d'incidents:
informations spécifiques
et si possible alternatives

200090128_Railtime_Website 9

3. RAILTIME: NOUVEAU SITE INTERNET D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL

www.railtime.be - NOUVEAU SITE WEB D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL (III)

1. Recherche sur les trains au départ ou à l'arrivée dans chaque gare

- remplir la case "gare d'arrivée ou de départ"
 - aperçu général de tous les trains s'arrêtant dans cette gare pendant la période sélectionnée
 - trains en gris clair: trains déjà partis ou arrivés
 - trains en gris foncé: trains attendus
- colonne "retards" affiche les retards à partir de 5 minutes
 - retard = différence entre l'horaire prévu et l'heure de départ calculée en temps réel
 - le nombre de minutes de retard est valable uniquement au moment de la recherche
- quai d'arrivée et type de train
- "détails"
 - aperçu général de l'itinéraire du train

Bruxelles-Luxembourg	Retard	Destination	Voie	Type de train	N° train
16:14		Wavre	9	IP	1015
16:15	00:05	Liège-Sud (Gare de l'Europe)	3	ICN	4043
16:15		Bruxelles-Midi	2	IC	2176
16:15		Braine l'Alleud	3	CK	2186
16:19		Jambelle	4	P	8400
16:20		Binche	1	IN	3937

200090128_Railtime_Website 10

Infrabel 3. RAILTIME: NOUVEAU SITE INTERNET D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL

www.railtime.be - NOUVEAU SITE WEB D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL (IV)

2. Recherche des heures d'arrivée et de départ d'un train déterminé

Remplir le numéro d'un train spécifique

- information immédiate sur l'itinéraire détaillé d'un train déterminé
- information sur la progression du train (●)
- commentaires éventuels (p. ex: exceptionnellement, le train ne s'arrête pas dans certaines gares ou points d'arrêt, train dévié, travaux via "info travaux")



Arrêts desservis	A 10:01	Arrivée		Départ		Commentaires
		Horaire	Retard	Horaire	Retard	
Grammont	●			09:54		
Vlane-Moerbeke	○	09:56		09:56		
Gammerages	○	10:00		10:00		
Tollembeek	○	10:03		10:03		
Herne	○	10:06		10:06		
Engelen	○	10:10		10:12		
Hall	○	10:22		10:23		
Bruxelles-Midi	○	10:34		10:36		
Bruxelles-Central	○	10:39		10:40		
Bruxelles-Nord	○	10:43		10:45		

200090128_Railtime_Website 11

Infrabel 3. RAILTIME: NOUVEAU SITE INTERNET D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL

www.railtime.be - NOUVEAU SITE WEB D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL (V)

3. En cas d'incidents ayant un impact sur plusieurs trains

- texte dans barre orange en haut du site
- En cliquant sur "texte":
 - description de l'incident
 - propositions d'itinéraires alternatifs si possible
 - texte modifié à chaque nouvelle information ou lorsque l'incident est clos



Railtime : départs et arrivées en temps réel

L161 Namur-Gembloux II

L161 Namur-Gembloux X

Incident Technique à un train de voyageurs
Circulation à voie unique entre Namur et Gembloux. Retard probable de 5 à 10 min

9:59 - vendredi 23 janvier 2009

Plage horaire: 09:00 - 10:00

N° train: [rechercher]

Gare: [rechercher]

Départs Arrivées Chercher

200090128_Railtime_Website 12

Infrabel 3. RAILTIME: NOUVEAU SITE INTERNET D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL

www.railtime.be - NOUVEAU SITE WEB D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL (VI)

Le nouveau site www.railtime.be d'Infrabel sera progressivement complété par des informations supplémentaires

Objectif = avantage immédiat pour les voyageurs !

Avant fin 2009 des applications supplémentaires sont programmées:

- causes des retards
- information en temps réel disponible via les 'smart phone'
- Fil RSS (mise à jour via "pop-ups" sur le pc)
- versions anglaise et allemande
- statistiques (ex. ponctualité des trains sur le réseau ferroviaire)

200090128_Railtime_Website 13

Infrabel 3. RAILTIME: NOUVEAU SITE INTERNET D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL

www.railtime.be - NOUVEAU SITE WEB D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL (VII)

- Infrabel a à coeur d'entretenir le dialogue avec les associations de voyageurs et ses **clients**
 - Communication permanente à propos du **site web** (et aussi les besoins des voyageurs et les solutions possibles)



Concertation avec les associations de voyageurs

En cours

Roadshows dans les grandes gares pour les voyageurs

À partir de début mars



200090128_Railtime_Website 14

Infrabel 4. D'AUTRES PROJETS AU PROFIT DES VOYAGEURS

D'AUTRES PROJETS (I)

EN COURS – FORMATION PERMANENTE DES SPEAKERS

- critères spécifiques lors du **recrutement** de nouveaux speakers
- **coaching** dans toutes les cabines de signalisation par le personnel d'Infrabel
- **Formation permanente** des 400 speakers partout en Belgique via deux laboratoires de langue (**Bruxelles-Nord*** et **La Louvière****)

→ formation sur la forme (prononciation) * à partir de cette semaine!
 et sur le contenu (le message) ** dès mi février
 mettant l'accent sur les situations de crise
 (ex. bris de caténaire à Louvain)



200090128_Railtime_Website 15

Infrabel 4. D'AUTRES PROJETS AU PROFIT DES VOYAGEURS

D'AUTRES PROJETS (II)

A VENIR – PROJETS D'INFORMATION A METTRE EN OEUVRE PROGRESSIVEMENT

- Infrabel travaille activement au développement de **nouveaux projets d'informations** aux voyageurs
- Infrabel réalise ces projets **progressivement**, conformément à sa stratégie

1 seul objectif:
amélioration progressive de l'information aux voyageurs!



200090128_Railtime_Website 16



5. CONCLUSION

CONCLUSION

Le site web RAILTIME d'information aux voyageurs en temps réel
=

- **1ère étape importante** d'amélioration de l'information aux voyageurs
- progressivement complétée par des **informations supplémentaires**
- complémentaire aux **autres projets d'information** en préparation

Infrabel travaille en permanence et activement à
une politique **d'informations orientée vers ses clients !**

- Le voyageur est au centre de tous ces projets!
- Un site web convivial qui offre une information rapide et correcte !

www.railtime.be

200090128_Railtime_Website 17



QUESTIONS?



Infrabel

Railtime : départs et arrivées en temps réel FR NL

12:29 - vendredi 23 janvier 2009

Plage horaire: N° train: (facultatif)

Gare: Départs Arrivées

Trains au départ à Bruxelles-Midi

Bruxelles-Midi		Destination	Voie	Type de train	N° train	
Départ	Retard					
11:52	+ 00:05	Amsterdam-Centraal Station	6	THA	9323	Détails
11:58		Bruxelles-National-Aéroport	17	IR	3710	Détails
12:02		Alost	8	CR/L	2062	Détails
12:02		Zottegem	11	CR	2282	Détails
12:03		Liers / Dinant	9	IC	2412	Détails
12:05		Maastricht	15	IC	462	Détails