

## **Communiqué de presse**

date: 30/03/99

### **Des distributeurs automatiques de titres de transport**

Les voyageurs pourront très prochainement acheter leurs tickets grâce à des distributeurs automatiques. Les premiers appareils seront mis en service cette semaine dans trois gares-pilotes: Ottignies (30/3), Louvain (1/4), Bruxelles-Central (2/4). A l'issue d'une période de test, qui devrait permettre d'apporter quelques améliorations, 155 distributeurs seront installés dans les gares les plus importantes, et ce avant la fin de cet été.

Ces appareils constituent un service supplémentaire à la clientèle. Ils ne remplaceront pas les guichetiers, mais offriront plutôt une alternative aux files devant les guichets. Par ailleurs, ils ne seront pas installés dans les points d'arrêt.

Pour acheter un billet via le distributeur, le client opère son choix via un écran sensitif. Il introduit un certain nombre de données, à la suite de quoi le ticket est imprimé directement par l'appareil. Le paiement est possible au moyen d'une carte de crédit (Mister Cash/Bancontact).

Les titres de transports les plus demandés seront disponibles: les billets ordinaires, tous les Pass, les cartes "agglomération", et les revalidations des cartes trains. Ultérieurement, et après évaluation, il sera possible d'étendre encore cet éventail, par exemple aux billets en service international, ou à l'enlèvement des billets TGV commandés par téléphone.

Les informations seront libellées en français ou en néerlandais. En Wallonie, les questions seront posées en français, le client pourra changer de langue s'il le souhaite. En Flandre, le même principe sera appliqué. A Bruxelles, la langue du premier menu sera déterminée par la langue du dernier utilisateur de l'appareil, la conversion vers l'autre langue étant évidemment toujours possible.

Tous les distributeurs seront en liaison permanente avec l'ordinateur central, ce qui offre l'avantage que les adaptations (nouvelles formules, réductions,...) peuvent être assimilées par les appareils pratiquement instantanément. Cette connection est aussi un gage de sécurité, en ce sens qu'en cas de dégradations en tous genres, l'ordinateur central recevra un signal d'alarme. Par ailleurs, l'absence d'argent dans les appareils et la proximité des guichets sont une autre garantie de sécurité.

## Communiqué de presse

### **La période d'essai**

Tout au long de la période de test qui démarre maintenant à Ottignies, Bruxelles-Central et Louvain, on examinera ce qui peut encore être amélioré dans la programmation. Pendant les premières semaines, des membres du personnel seront présents près des distributeurs, afin d'expliquer aux premiers utilisateurs la manière de procéder et de constater les éventuels problèmes auxquels ils seraient confrontés.

La période de test, améliorations comprises, doit en principe durer environ un mois. D'autres appareils seront immédiatement disponibles dans d'autres gares, afin que les voyageurs puissent bénéficier, avant la période estivale, de ce nouveau service dans la plupart des gares importantes. Pour quelques grandes gares où des travaux importants sont actuellement réalisés, il faut attendre un peu plus longtemps. Il s'agit de Namur, Bruxelles Quartier Léopold, Anvers-Central, Gand-st-Pierre, Vilvorde et Mol. Au total, 155 distributeurs vont être installés dans 70 gares.

### **Une étroite collaboration**

Les distributeurs que la SNCB a commandé auprès de la firme Pro Data à Zaventem, ont déjà, en Belgique et à l'étranger, prouvé leur performance. En effet, les systèmes de validation des tickets de TEC, la STIB et de De Lijn sont du même type. Les chemins de fer français ont aussi une longue expérience de ce matériel. Pro Data a fait appel à la firme française Schlumberger, pour la construction proprement-dite des distributeurs et à l'entreprise belge Paul Huberland pour le développement du logiciel. Le projet, dans son ensemble et en particulier, en ce qui concerne le développement du logiciel, a été suivi par l'unité de service Informatique de la SNCB.

La SNCB a investi 350 millions de francs dans ce contrat, service après-vente compris.