

Date : 08 mai 2001

35274

Mieux informer les voyageurs en cas de travaux.

Le contrat de gestion, qui lie la SNCB à l'Etat, fixe comme objectif à l'entreprise de faire circuler 95% des trains du service intérieur de voyageurs avec un retard ne dépassant pas 5 minutes. Les modifications d'horaires entraînant des retards supérieurs à ce seuil doivent aussi être portées à la connaissance de nos clients. Par ailleurs, lors des enquêtes de satisfaction, la clientèle exprime régulièrement son souhait d'obtenir une meilleure information, notamment en ce qui concerne les travaux susceptibles de perturber le trafic.

Un effort tout particulier a, dès lors, été apporté à cette problématique, débouchant sur la mise en place progressive d'une procédure d'information très performante. Son principe est simple: diffuser tant en interne via l'intraweb que vers les clients, via les affiches dans les gares, le site Internet de la SNCB, "Radio-traffic" du MET et les télétextes de la VRT et de la RTBF, une information régulière sur les travaux en cours sur le réseau et leurs répercussions éventuelles sur le trafic. Cette procédure est désormais complètement opérationnelle.

Concrètement, chaque mois ou chaque fois que c'est nécessaire, l'information sur les chantiers programmés durant les 5 à 6 semaines suivantes et qui ont des conséquences sur la circulation de ces trains de voyageurs est mise à jour.

En interne, l'information est ensuite implémentée sur le site Intraweb. L'emplacement de chaque chantier est repris sur la carte, à l'aide d'une petite boule de couleur. Cette dernière varie selon les conséquences sur le trafic: le jaune pour les travaux qui fragilisent les circulations, le violet pour les travaux provoquant des retards limités certains jours, le rouge pour les chantiers entraînant la mise en place d'horaires spéciaux certains jours et le vert pour la suspension provisoire ou définitive de modifications organisées du service des trains.

Grâce à cette diffusion des informations sur l'intraweb, tous les services concernés de la SNCB, y compris les agents de guichet et le personnel d'accompagnement des trains, peuvent trouver les renseignements actualisés nécessaires. Ce site Intraweb a fait l'objet de 19.600 consultations entre le 7 juillet 2000, début du comptage, et le 31 décembre 2000, ce qui correspond à une moyenne mensuelle de 3211 consultations.

Vers les clients :

- deux types d'affiches informatisées sont mises à la disposition des gares sur le site de l'intraweb: l'une mentionne tous les travaux sur la totalité du réseau impliquant des modifications du service des trains, l'autre donne, pour chacun de ces chantiers, toutes les informations détaillées. Leur impression et leur affichage est réalisée par les gares.
- le site Internet de la SNCB : "**Voyager en Belgique – Horaires - Info-travaux**" intègre depuis le second semestre 2000, toutes les informations disponibles sur l'intraweb en termes d'emplacement des chantiers et de leurs conséquences sur le service des trains : carte du réseau, informations concises sur tous les chantiers programmés et information détaillée sur les chantiers entraînant la mise en œuvre, certains jours, d'horaires spéciaux.
- la SNCB transmet chaque mois, aux médias, une information synthétique concernant tous les chantiers programmés. Elle fait aussi parvenir chaque semaine une sélection hebdomadaire des chantiers, à la RTBF qui la publie à la page 550 de son télétexte, à la VRT qui la publie à la page 366 de son télétexte et au centre PEREX du MET qui l'utilise comme base des informations diffusées par « Radio Trafic ».
- enfin, l'intégration des informations "travaux" au site internet ARI (consultation électronique des horaires) de la SNCB est en cours afin d'optimiser l'information du client lors de la recherche d'horaires.