



La carte mobilité électronique devient une réalité

Informations en temps réel à la SNCB : bientôt une révolution...

Grande première dans le monde du transport ferroviaire ! Via sms ou via Windows Live, le client de la SNCB aura bientôt la possibilité d'être informé de la circulation des trains partout où il se trouve, sur mesure et en temps réel. Les nouvelles technologies facilitent en outre la vie des détenteurs d'un abonnement combiné SNCB+STIB, qui pourront accéder aux stations du métro bruxellois grâce à une carte à puce électronique (dénommée MoBIB).

Les nouvelles technologies facilitent de plus en plus la vie des voyageurs. A la recherche permanente de solutions apportant une haute valeur ajoutée en faveur de ses clients, la SNCB a décidé de frapper un grand coup ! Des infos trafic (service intérieur uniquement) personnalisées en temps réel quand le voyageur le désire, partout où il se trouve : voilà le formidable défi relevé avec succès par la SNCB, qui offre ainsi à ses clients une parfaite maîtrise de leur mobilité.

Grâce à la haute technologie et à la nouvelle gamme d'outils **Train Info Services** mis à la disposition du client par la SNCB à partir du 1^{er} septembre 2009, le voyageur pourra bénéficier d'une information en temps réel, sur mesure, quelque soit l'endroit il se trouve en Belgique. Ce service vient compléter le panel de moyens existants pour informer les clients avant et pendant son voyage en train: Internet, brochures, affiches, call center, annonces sonores, écrans en gare, personnel sur le terrain...

Le Train donne de ses nouvelles, en temps réel, avec deux nouveaux services différents:

- ➔ **My Train Info:** la SNCB **tient automatiquement ses clients au courant** via sms et/ou via un gadget sur my.live.com des retards, suppressions ou déviations des **trains préalablement choisis**. Ce service gratuit est seulement accessible aux détenteurs d'une Carte Train commerciale.
- ➔ **SMS 2828:** **envoi en temps réel des informations horaires suite à la demande** par sms. Chacun peut s'inscrire à ce service payant.



SMS 2828 et My Train Info ne sont accessibles qu'aux numéros de gsm ouverts auprès de l'un des trois opérateurs belges de téléphonie mobile (Proximus, Mobistar, Base) et ne peuvent pas être consultés à partir de l'étranger. A noter aussi qu'en cas de grève ou de grosses perturbations, le système diffusera un message d'information global (et non plus personnalisé).

Test grandeur nature

Au début du mois de juin, la SNCB offrira à un grand nombre de clients la possibilité de tester gratuitement les deux services dans le but d'évaluer les fonctionnalités et la convivialité des services. Par ailleurs, une campagne de communication sera lancée pour informer les voyageurs des nombreuses possibilités offertes par **Train Info Services**.

My Train Info

Les détenteurs de Carte Train en cours de validité vont pouvoir s'inscrire à un service gratuit **My Train Info** qui avertit, avant le départ, des problèmes survenant sur leurs parcours train habituels.

Grâce à ce service, la SNCB informe gratuitement et en temps réel via sms et/ou via un gadget sur my.live.com du retard, de la suppression ou de la déviation des parcours trains habituels des clients abonnés.

Le service **My Train Info** permet, pour 4 parcours train, de configurer à partir de combien de minutes de retard le client souhaite être informé et pour quels jours de la semaine il souhaite activer le service.

L'inscription à **My Train Info** se fait uniquement en ligne via le site de la SNCB (www.sncb.be). En se loggant sur « My SNCB », le client sélectionne les parcours trains habituels, par exemple de et vers leur lieu de travail ou leur école. Le système est complètement flexible car l'utilisateur peut, à tout moment, modifier ses préférences : le parcours train, les périodes/jours de suivi, suspendre le suivi durant les vacances,....





Comme le montre l'écran, le client reçoit, avant le départ et uniquement en cas de perturbation, une information contenant le statut du train choisi pour le suivi en temps réel, ainsi que deux alternatives les plus rapides pour réaliser son voyage.

SMS 2828

Tous les voyageurs qui le souhaitent pourront, à la demande, disposer d'un canal d'information simple, pratique et disponible 7j/7 et 24h/24. Le client pourra quasi instantanément obtenir des informations horaires actualisées sur n'importe quel voyage en Belgique.

Grâce au service **SMS 2828**, le voyageur envoie simplement un sms au numéro **2828** et il reçoit les 3 propositions de voyage les plus rapides pour atteindre sa destination. Elles seront complétées d'informations horaires en temps réel.

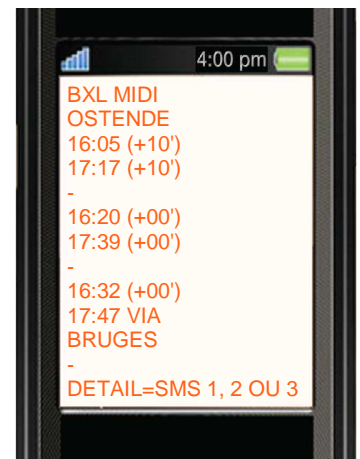
L'inscription au service se fera directement via le gsm (il ne faut donc pas s'inscrire préalablement sur le site snbc.be) et coûtera € 0.60 (coût unique). Chaque demande par sms envoyé ainsi que chaque sms reçu en réponse sont imputés sur la facture ou déduits du crédit d'appels du client à raison de € 0,15 par sms. En d'autres termes, la consultation d'un horaire ou d'une information détaillée (envoi + réception d'un sms) coûtera € 0,30.

Exemple d'une demande:

Il est actuellement 16h et le client souhaite obtenir en temps réel des informations sur les prochains départs en gare de Bruxelles-Midi vers Ostende.

Le client envoie une demande « Bruxelles-Midi Ostende » au **2828**. Le message suivant s'affichera sur son écran de gsm, avec **2828** comme expéditeur (cfr. écran).

Le client reçoit les 3 propositions de voyage les plus rapides pour atteindre sa destination, assorties d'informations en temps réel. Les chiffres entre parenthèses mentionnent les retards éventuels au départ et à l'arrivée. Le premier train quitte Bruxelles-Midi à 16h05 et arrive à Ostende à 17h17. Au moment où la demande a été effectuée par sms, un retard de 10 minutes est prévu pour ce train.





Si le client souhaite obtenir plus de détails concernant une relation avec correspondance (dans l'exemple, la troisième relation proposée), il envoie « 3 » au 2828 par sms. Le client recevra donc les informations horaires complètes pour les deux parties de son itinéraire et il pourra vérifier le temps de correspondance pour changer de train.

Carte à puce MoBIB

Par ailleurs, la SNCB, en partenariat avec la STIB, se veut pionnier dans le domaine de la carte de mobilité électronique, qui devient une réalité et permettra de circuler sur les deux réseaux de transports en commun.

A partir du 1er janvier 2010, la STIB va équiper ses stations de métro de portiques d'accès. Par conséquent, les détenteurs de billets et abonnements combinés SNCB + STIB recevront (en plus de leur titre de transport SNCB) dans les prochains mois une carte à puce, appelée MoBIB, qui leur permettra d'ouvrir ces portiques et d'avoir accès aux stations du métro bruxellois.

Dans une seconde phase (début des tests le 1^{er} janvier et intégration totale courant 2010), cette carte deviendra le seul titre de transport nécessaire pour voyager sur les deux réseaux de transports en commun, et elle pourra être revalidée via Internet. Une large campagne d'informations est également prévue, avec (entre autres) une lettre adressée personnellement aux détenteurs actuels d'abonnements combinés SNCB + STIB (environ 70.000 clients sont ainsi concernés). A noter aussi qu'à partir de novembre prochain, les clients de la STIB pourront recharger leur carte à puce aux guichets de la SNCB dans toutes les gares du pays.