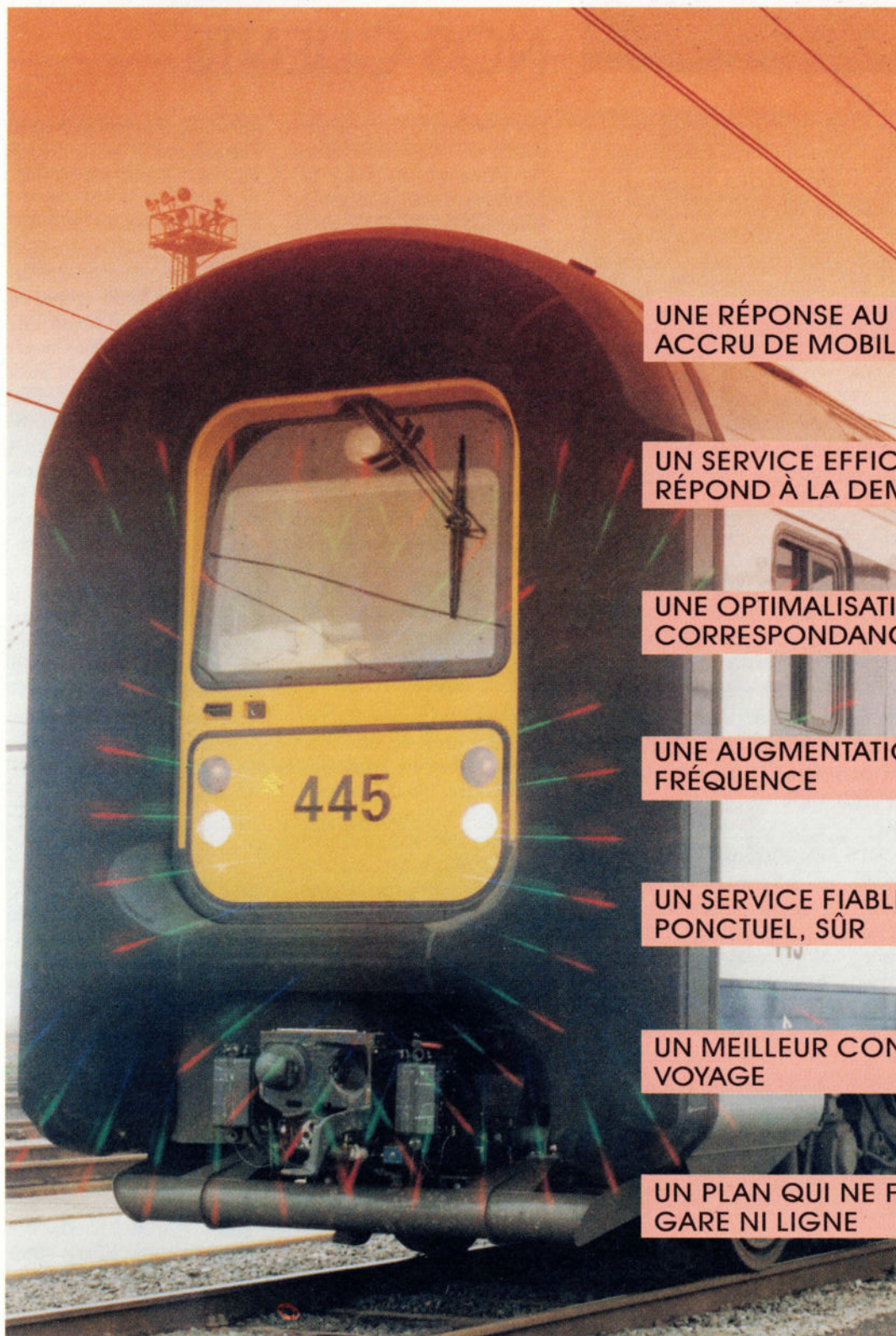


C'EST A DIRE^{2/98}

SPECIAL

ICIR 98



UNE RÉPONSE AU BESOIN
ACCRU DE MOBILITÉ

UN SERVICE EFFICACE QUI
RÉPOND À LA DEMANDE

UNE OPTIMALISATION DES
CORRESPONDANCES

UNE AUGMENTATION DE LA
FRÉQUENCE

UN SERVICE FIABLE: RÉGULIER,
PONCTUEL, SÛR

UN MEILLEUR CONFORT DU
VOYAGE

UN PLAN QUI NE FERME NI
GARE NI LIGNE



UN PLAN POUR MIEUX SERVIR NOS CLIENTS

De nouveaux défis

Notre société évolue et les modes de vie aussi. Une étude de haut niveau demandée à un spécialiste en géographie sociale et économique nous révèle ces transformations.

Des exemples ? Les zones d'habitation s'éloignent des centres-villes et se concentrent de plus en plus dans la périphérie. Des emplois se développent aujourd'hui dans des régions parfois inattendues et, dans de nombreux cas, loin des gares !

De manière générale, les navetteurs sont également devenus plus exigeants. Ils veulent désormais se déplacer rapidement du domicile vers l'école ou le lieu de travail, mais aussi vers un centre de loisirs ou simplement pour des raisons personnelles. Or ils sont plus nombreux qu'avant à employer la voiture pour se rendre à Bruxelles, par exemple, malgré les problèmes d'embouteillages et de pollution dans les grandes villes.

Tous ces changements lancent de nouveaux défis à la SNCB.

Nous y réagissons.



Les faits sont là: la population se déplace de plus en plus et cherche le moyen de transport qui lui convient le mieux. Selon les sondages, un certain nombre de navetteurs seraient découragés par les retards de trains ou des correspondances difficiles. Conséquence: ils préfèrent souvent prendre leur voiture pour aller au travail. Nous devons donc offrir un service plus ponctuel et plus proche de la réalité quotidienne des gens. Et leur prouver que le train est une vraie alternative !

Objectif: l'avenir

L'objectif du nouveau plan est dès lors de favoriser l'utilisation du transport ferroviaire. Tout est d'ailleurs prévu pour simplifier la vie des clients: horaires faciles à retenir, correspondances optimisées, départs plus fréquents aux heures de pointe, nouvelles liaisons directes avec Bruxelles... Le plan choisit aussi de mieux utiliser les ressources humaines et matérielles, dans l'intérêt de la gestion de la SNCB. Ainsi, à partir des moyens d'exploitation

actuels, il sera possible d'augmenter la distance parcourue par les trains.

Il s'agit aussi de profiter de la mutation technologique pour offrir mieux. Le lancement d'un matériel nouveau et moderne sur les grands axes rend en effet les déplacements plus confortables pour beaucoup d'usagers. L'adaptation de certaines lignes pour le trafic TGV permettra d'augmenter aussi la vitesse dans le trafic intérieur. Ces progrès technologiques sont profitables à tous et nous encourageant pour l'avenir ! Nous sommes en effet parmi les premiers à utiliser un modèle de cadencement qui pourrait, dans les prochaines décennies, bien devenir la norme internationale.

Mobilité pour tous

En définitive, ce plan nous prépare à entrer dans le 21^{ème} siècle avec un service public efficace, adapté aux besoins actuels et futurs et donc capable de rendre confiance aux usagers. Le chemin de fer, c'est la mobilité pour tous. Et une chance pour demain.

UN MEILLEUR SERVICE, D'ACCORD, MAIS COMMENT ?

Le voyageur est souvent pressé. Sa règle d'or, c'est de réaliser un parcours en un minimum de temps. Le nouveau plan aménage donc sur certaines lignes une cadence des trains plus soutenue, en tenant compte des disponibilités du matériel. Il prévoit la mise en service de trains directs rapides, avec le moins d'arrêts possible sur les longues distances.

Bruxelles est capital

Bruxelles se trouve plus que jamais au centre du trafic domicile-travail. Des automobilistes s'y rendent d'ailleurs chaque jour au départ de tous les coins de Belgique. Parmi eux, 37 % habitent à plus de 30 km de la capitale: c'est le marché potentiel le plus important pour la SNCB. Aujourd'hui, 50 % des déplacements ferroviaires se font déjà au départ ou à destination de la capitale. Ce trafic va encore augmenter. Car si certaines communes importantes n'ont toujours pas de liaisons directes vers Bruxelles, cet inconvénient est sur le point de changer: elles bénéficieront désormais d'une relation directe toutes les heures avec la capitale.

Ce plan de redéveloppement ne s'accompagne pas de fermeture de gares ni de lignes !

Les correspondances entre trains sont optimisées. De même, le plan s'efforce d'améliorer les liaisons avec les autres transports publics: n'oublions pas que, avant ou après le train, le voyageur prend souvent un bus, un tram ou un métro.

Optimiser l'offre

La fréquence des départs sera plus élevée là où la nécessité se fait sentir. La cadence minimum comporte pour l'instant un train par heure, sauf sur les tronçons de faible importance, desservis par des trains locaux.

Compte tenu de la demande et du nombre de voyageurs actuels, la fréquence sera accrue sur 5 lignes: Bruxelles-Gand, Bruxelles-Mons, Bruxelles-Louvain-Liège, et Charleroi-La Louvière. Ces relations, renforcées par des trains supplémentaires, intéressent en effet une forte clientèle potentielle.

Les correspondances entre trains du service intérieur et trains à grande vitesse (Thalys, Eurostar et TGV *jonction*) seront mieux agencées. Et cela pour mieux assurer notre rôle de plaque tournante



du trafic européen à grande vitesse et mieux servir les clients de ces liaisons internationales.

Le client recherche une grande fiabilité du service. Une attention particulière sera donc accordée à la régularité, la sécurité et la ponctualité.

Confort global

Le confort global du voyageur est pris en compte. Un nouveau matériel de haute qualité continue à entrer en service sur les lignes les plus importantes: des voitures i 11 et automotrices M 96 de la nouvelle génération et des voitures M4 et automotrices Break renouvelées. De nouveaux autorails seront bientôt lancés sur les lignes moins fréquentées. Bref, un matériel qui peut rouler plus vite et qui offre plus de confort. Les usagers seront aussi mieux informés pendant le voyage dans le matériel nou-

veau, grâce à des écrans digitaux notamment. Et des messages sonores doivent leur parvenir au moment opportun.

Par ailleurs, le client doit trouver l'accueil souhaité dans des gares plus accessibles et plus agréables au regard.

En train vers l'aéroport

Un pôle de croissance mérite toute notre attention: l'aéroport de Bruxelles-National. La nouvelle gare sera mise en service en même temps que nous lancerons IC/IR 98. Il s'agit là d'un changement majeur car elle pourra désormais accueillir des trains plus longs et plus fréquents, venant d'au-delà de Bruxelles.

DE NOMBREUX AVANTAGES POUR LE VOYAGEUR

L'amélioration du service, c'est entre autres une nouvelle grille horaire pour les voyageurs. Une chose est sûre: la plupart des gens n'aiment pas changer d'habitudes. Encore moins un navetteur qui prend le train tous les jours à la même heure depuis plusieurs années ! Certains partiront 10 minutes plus tard mais d'autres devront peut-être se lever 10 minutes plus tôt. Nous aussi, nous devons nous habituer à la nouvelle grille, en considérant le changement dans son ensemble et à long terme. Il s'agit, en pratique, d'une transition vers un service plus efficace.

Quand un journal change de mise en page, le lecteur est d'abord dérouté. Puis il s'habitue vite à la nouvelle présentation. Chez nous, si l'horaire change, c'est pour mieux répondre aux besoins de notre clientèle. Celle-ci devrait s'y habituer rapidement.

Trois avantages immédiats

Premier avantage de l'horaire cadencé: il est facile à retenir. Prenons un exemple imaginaire. Les trains IC de Charlemur vers Naroï partiront chaque heure à la même minute. Et quand la grille fera exception, le train partira quelques minutes après l'horaire habituel. Ainsi, tout le monde peut

s'habituer à un seul horaire et être à temps sur le quai.

Deuxième avantage: le temps de correspondance est réduit au minimum possible. Le parcours total est donc plus rapide.

Troisième avantage: la fréquence des départs sur les grandes lignes est plus élevée. Si un voyageur rate un train, il devra donc attendre moins de temps pour prendre le suivant.

Et il n'ya pas que "domicile-travail"

Par ailleurs, on peut signaler quelques améliorations pour les week-ends et jours fériés. De manière générale, l'offre reste bien sûr allégée: la clientèle est nettement moins nombreuse que celle de la semaine.

Mais les déplacements se faisant davantage pour des motifs socio-récréatifs, la desserte de certaines destinations, mieux suivies les jours de congé, est accrue sur les lignes qui répondent à ces besoins.

EN BREF, IC/IR 98, C'EST...

- Un élément de réponse cohérent à l'accroissement général de la mobilité, chiffré à 35 % d'ici l'an 2020.
- Un service plus efficace qui répond mieux à la demande des clients
- Une nouvelle cadence et une optimisation des correspondances
- Une augmentation de la fréquence justifiée par la demande
- Une fiabilité qui s'appuie sur la régularité, la ponctualité et la sécurité
- Un bon confort global par la mise en service d'un matériel nouveau et un accueil soigné des voyageurs dans les gares et les trains
- Une optimisation des ressources humaines et matérielles dans l'intérêt d'une bonne gestion
- Un plan de redéploiement et de re-développement sans fermeture de gares ni de lignes

COUP D'OEIL SUR LE PLAN RÉGION PAR RÉGION

A Liège et alentour

La gare de Liège sera reliée toutes les 20 minutes avec Bruxelles. Les voyageurs bénéficieront donc de trois trains par heure vers la capitale (en ce compris les liaisons Thalys) au lieu de deux actuellement.

Les travaux actuels de la ligne Liège-Bruxelles augmentent légèrement le temps de parcours des relations sur cette ligne. Lorsqu'ils seront terminés, les voyageurs pourront bénéficier entre les deux villes d'un gain de temps d'environ 8 minutes et même de plus de 8 minutes pour certains trains qui emprunteront la ligne à grande vitesse.

La gare de Liège (et d'autres gares intermédiaires) sera reliée directement à Lille-Flandres via la dorsale wallonne et ce toutes les heures. Provisoirement, il y aura toutefois pour certains trains une correspondance à Tournai.

Liège sera également reliée à Bruxelles toutes les heures via Namur. Cette liaison directe Liège-Namur-Bruxelles - qui existe déjà mais seulement à partir de Huy en heure de pointe - est surtout intéressante pour les gares IC et IR situées entre Liège et Namur, puis-



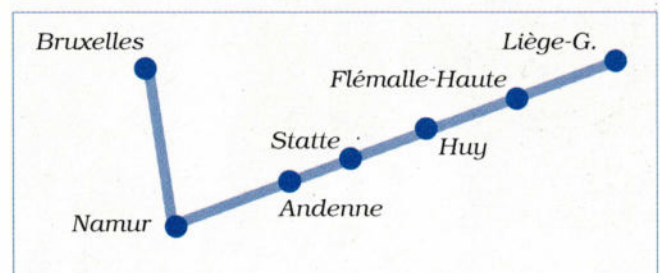
qu'elles seront dorénavant reliées à Bruxelles sans changement de train, et ce toutes les heures.

Les voyageurs en provenance de Verviers-Central obtiendront une correspondance - en 25 minutes - à Liège-Guillemins pour prendre le train à grande vitesse Thalys vers Paris ou Cologne. (L'Allemagne restera tou-

jours accessible toutes les deux heures au départ de Verviers avec l'IC Ostende-Cologne)

Un nouveau train entre Maastricht et Liège offrira aux voyageurs hollandais une bonne correspondance - en 20 minutes - aux Guillemins avec le train à grande vitesse Thalys vers Paris ou Cologne.

Ce chapitre donne les informations les plus importantes, principalement pour la semaine. Vous en découvrirez davantage dans la disquette qui accompagne cette édition.



A Namur et alentour

Les deux IC Namur-Bruxelles circuleront à l'intervalle optimal de 30 minutes.

La nouvelle offre permettra aux voyageurs des gares IC et IR situées entre Liège et Namur de rejoindre Bruxelles en direct, toutes les heures, sans changer de train.

Gâce à la nouvelle relation Namur-Charleroi-Bruxelles-Anvers-Essen, les gares IC et IR situées entre Namur et Charleroi auront une liaison directe toutes les heures avec Bruxelles.

En plus, avec l'arrêt de l'IC Liège-Lille, les Taminois bénéficieront d'une deuxième possibilité par heure pour rejoindre Bruxelles, celle-ci via une correspondance à Charleroi.

Dorénavant desservie par les trains de la dorsale wallonne, Tamines bénéficiera d'une offre élargie vers Tournai, Mons... et aussi vers Lille.

La gare de Namur (et d'autres gares intermédiaires) sera reliée toutes les heures à Lille-Flandres grâce à l'IC Liège-Namur. Provisoirement, il y aura toutefois pour certains trains une correspondance à Tournai.

A Namur, de bonnes correspondances seront assurées entre la ligne de et vers Luxembourg et les deux branches de la dorsale wallonne. A partir du 24 mai, les voyageurs y bénéficieront d'une correspondance en une dizaine de minutes, dans les deux sens.



A Charleroi et alentour

Les voyageurs de Luttre et de Braine-l'Alleud auront deux trains par heure vers Bruxelles au lieu d'un actuellement. Marchienne-au-Pont conserve une offre renforcée avec les trains de pointe.

L'actuel IR Charleroi-La Louvière-Mons-Tournai via Manage circulera via La Louvière-Sud, ce qui permettra toutes les heures deux liaisons rapides entre Charleroi et Mons. Le temps de parcours entre les deux villes sera de 30 minutes avec l'IC et de 38 minutes en IR, ce dernier desservant toujours tous les arrêts entre La Louvière-Sud et Mons. La relation Manage-Mons s'effectuera via une correspondance à la Louvière-Sud avec l'IC Liège-Lille.

ce qui ne pénalisera pas la durée totale du trajet.

Charleroi (et d'autres gares intermédiaires) bénéficiera d'une liaison horaire directe avec Lille-Flandres. Provisoirement, il y aura pour certains trains une correspondance à Tournai.

Les cadences et correspondances ont été étudiées pour rapprocher Binche de Mons et de Charleroi. Une correspondance à La Louvière-Sud sur l'IR Charleroi-Tournai mettra Binche à 37 minutes de Mons. De Binche, il sera possible de joindre Charleroi en 35 minutes via une correspondance à La Louvière-Sud sur l'IC Liège-Lille.



A Mons, Ath, Tournai et alentour

En plus de l'IC Quiévrain-Mons-Bruxelles qui sera prolongé jusque Liège-Guillemins et Verriers à certaines heures, Mons bénéficiera d'une deuxième liaison rapide vers Bruxelles. Cette relation-là viendra de Quévy et continuera jusque l'Aéroport National. Grâce à cette relation, les gares de Quévy, Genly, Frameries et Jurbise bénéficieront d'une relation horaire vers Bruxelles.

offrira à la clientèle deux relations par heure entre Ath et Bruxelles et deux relations également entre Enghien et Bruxelles. Elle permettra aussi à Lessines de bénéficier de bonnes correspondances, à Ath, toutes les heures, pour Tournai et Mons.

Mons - et d'autres gares intermédiaires - bénéficiera d'une relation directe horaire avec Lille-Flandres, provisoirement



Les deux trains actuels Ath- (Enghien) -Bruxelles se suivent chaque heure à 10 minutes d'intervalle. A partir du 24 mai, ils bénéficieront d'un intervalle optimal de 30 minutes. Cette nouvelle organisation du service

pour certains trains via une correspondance à Tournai. La relation entre Ath, Leuze et Lille s'effectuera optimalement via une correspondance à Mouscron (toutes les heures).

Aux alentours de Bruxelles

En heure de pointe élargie (entre 6 et 10 heures puis entre 15 et 19 heures), il y aura quatre trains supplémentaires dans chaque sens entre Wavre, Ottignies, Rixensart, Genval, La Hulpe, Boitsfort, Etterbeek et Bruxelles (en heure de pointe, Groenendael est desservie par l'IR en provenance de Binche). Il y aura également quatre trains supplémentaires dans chaque sens entre Nivelles, Lillois, Braine-l'Alleud, Waterloo, Rhode-Saint-Genèse, Uccle-Calevoet et Bruxelles. Grammont et Ninove bénéficieront aussi pendant les heures de pointe élargies,

matin et soir, d'un certain nombre de trains directs vers Bruxelles via Denderleeuw, Termonde, Opwijk, Merchtem, Asse et Lebbeke obtiendront aussi plus de liaisons directes avec la capitale en heure de pointe.

La nouvelle offre permet aussi aux habitants de Hal d'avoir quatre relations par heure avec Bruxelles.

La nouvelle organisation du service offrira aussi aux voyageurs de Vilvorde de meilleures possibilités de rejoindre la capitale.



En Flandre occidentale (et alentour)

Les voyageurs des gares situées entre La Panne et Gand auront une liaison directe toutes les heures avec Bruxelles et avec l'aéroport national. Cette nouvelle liaison permettra de gagner environ 10 minutes sur le trajet entre La Panne et Bruxelles.

La nouvelle relation IC Ostende-Bruges-Courtrai-Mouscron-Lille offrira plus de liaisons directes vers Lille au départ de ces gares.

Les trains locaux entre Courtrai et Audenarde bénéficieront d'une fréquence horaire et seront



Les voyageurs des gares situées entre Poperinge et Courtrai bénéficieront d'une liaison directe horaire avec la capitale, grâce à la nouvelle relation IC Poperinge-Bruxelles.

A Courtrai, ces liaisons auront aussi une bonne correspondance en direction de Gand, Bruges ou Ostende.

prolongés jusque Zottegem.

Les voyageurs de Roulers et Izegem bénéficieront de correspondances optimales à Bruges, Courtrai (en quatre minutes) et Lichtervelde à destination de Bruxelles. Matin et soir, ces villes bénéficieront toujours des trains de pointe directs.



En Flandre orientale (et alentour)



La ligne Anvers-Boom continuera à nouveau jusque Puurs, grâce à l'électrification du tronçon Boom-Puurs et à la réouverture du pont sur le Ruppel. Cette relation devrait être remise en service environ un mois avant l'entrée en vigueur de la nouvelle offre. Un train de pointe supplémentaire est également prévu, matin et soir.

La relation La Panne-Gand sera prolongée jusque Bruxelles et l'aéroport national. Cette nouvelle liaison offrira donc aux Gantois une relation supplémentaire avec Bruxelles, c'est-à-dire une troisième relation cadencée.

La relation locale entre Gand et Denderleeuw sera prolongée jusque Bruxelles et l'aéroport. Grâce à cette nouvelle relation, toutes les gares situées entre Gand et Denderleeuw/Liedekerke bénéficieront d'une relation directe avec la capitale et l'aéroport.

La relation IC Gand-Alost-Denderleeuw-Bruxelles continuera jusque Hasselt et Genk via Louvain et Landen. Cette nouvelle relation reliera donc directement toutes les heures Gand-Wetteren, Lede, Alost, Denderleeuw et Liédekerke avec Louvain, Saint-Trond, Hasselt, Bokrijk et Genk.

Dans le Limbourg (et alentour)

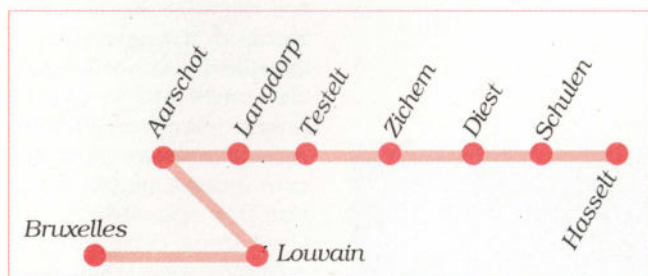
La nouvelle relation IC Hasselt-Knokke/Blanckenberghe passera par Diest, Aarschot et Louvain et offrira une liaison directe avec la capitale toutes les heures.

Landen bénéficiera chaque heure de deux trains directs vers Bruxelles à un intervalle parfait de 30 minutes, grâce à la relation IC Genk-Hasselt-Tirlemont-Landen-Louvain-Bruxelles-Alost-Gand et à la relation IC Liège-Bruxelles-Quévrain.

Hasselt bénéficiera de deux trains directs par heure avec Bruxelles, à un intervalle d'environ 30 minutes, l'un via la ligne via Aarschot, l'autre via la ligne Landen.

En plus de la relation IR existante, Hasselt et Anvers bénéficieront d'un nouveau train de pointe rapide entre les deux villes.

Tongres bénéficiera de quelques liaisons directes avec Bruxelles grâce à la prolongation vers cette ville des trains de pointe circulant entre Hasselt et Bruxelles.



Louvain et alentour

Dans la nouvelle offre, grâce à la réorganisation de certaines relations, Louvain disposera chaque heure de quatre relations directes avec Bruxelles.

Louvain et Anvers seront reliées directement, sans changement de train à Malines. Une nouveauté importante pour les voyageurs de ces deux villes qui, malgré leur très haut taux de vente de titres de transport de

chacune des deux destinations vers l'autre, n'avaient pas de liaison directe entre elles.

Tirlemont bénéficiera chaque heure de deux trains directs vers Bruxelles à un intervalle parfait de 30 minutes, grâce à la relation IC Genk-Hasselt-Landen-Tirlemont-Louvain-Bruxelles-Alost-Gand et à la relation IC Liège-Bruxelles-Quévrain.

En Campine (et alentour)

Les voyageurs de Turnhout, Tielen, Herentals et Lierre auront une liaison directe toutes les heures vers Bruxelles. En supprimant la correspondance à Malines, la durée de parcours de cette relation sera sensiblement réduite.

Turnhout aura davantage de trains de pointe directs pour Anvers.

La relation Neerpelt-Bruxelles sera plus ra-

pide grâce à un temps de correspondance plus court à Berchem avec la relation IC Amsterdam-Bruxelles. Par exemple, le trajet entre Mol et Bruxelles qui se faisait en 84 minutes, gagnera 6 minutes.

Matin et soir, des correspondances optimales seront créées entre certains trains de pointe Mol-Anvers et l'IR Turnhout-Bruxelles.

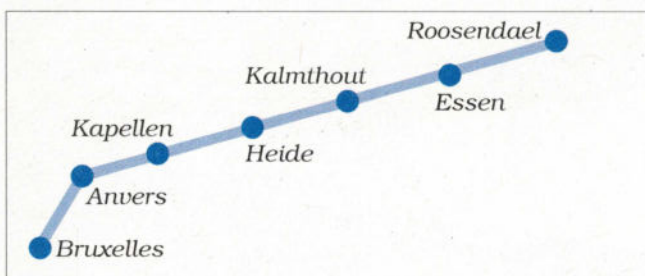


Anvers et alentour

Les voyageurs des gares les plus importantes de la ligne 12 (Essen-Anvers) à savoir Essen, Kalmthout, Heide et Kapellen, bénéficieront d'une liaison directe toutes les

heures avec la capitale, grâce à la nouvelle relation IR Roosendaal-Essen-Anvers-Bruxelles-Namur.

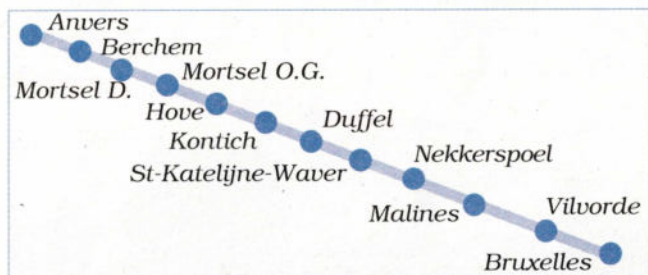
Anvers et Louvain seront reliées directe-



ment sans changement de train à Malines.

Une nouveauté importante pour les voyageurs de ces deux villes qui, malgré leur très haut taux de vente de titres de transport de chacune des deux destinations vers l'autre, n'avaient pas de liaison directe entre elles.

Les gares situées entre Berchem et Malines obtiendront une relation directe à fréquence horaire vers Malines, Vilvorde et Bruxelles.



Malines bénéficiera d'une liaison directe supplémentaire vers Bruxelles, grâce à la nouvelle relation Turnhout-Bruxelles.

Pendant les travaux de la jonction nord-sud d'Anvers, certains trains locaux seront limités à Berchem. Ce sera le cas de la relation locale Saint-Nicolas - Anvers-Central. De même, la relation locale vers Essen partira de Berchem et non d'Anvers-Central. D'autres trains locaux seront, de Berchem, dirigés vers Anvers-Est (où ils auront leur terminus) et n'entreront donc plus à Anvers-Central. Il s'agit des relations Louvain - Aarschot - Anvers-Central,

Bruxelles-Midi - Malines - Anvers-Central. L'IR Neerpelt - Anvers-Central suivra aussi ce même itinéraire. Cette situation durera jusqu'à la fin des travaux de la jonction nord-sud d'Anvers.



NOUS SOMMES TOUS DES AMBASSADEURS

Nous sommes tous des ambassadeurs de la SNCB. Employé, technicien, conducteur, accompagnateur, ouvrier, quelle que soit notre fonction, nous représentons tous notre entreprise.

Quand nous parlons du boulot avec nos amis, par exemple, nous avons parfois la tentation de critiquer ce qui ne fonctionne pas à notre goût. C'est comme ça dans toutes les sociétés. Mais ce n'est pas très constructif. Et le pessimisme n'a jamais fait avancer les choses.

Or la SNCB est dans une ère décisive de changements et d'innovations. A la veille d'un nouveau siècle, notre entreprise se prépare en effet à offrir un service toujours plus efficace à une clientèle devenue très exigeante.

C'est dans cette optique qu'a été conçu le nouveau plan de transport. Il s'agit d'une opportunité unique pour redévelopper nos activités et promouvoir cette nouvelle SNCB. Chaque cheminot est maître de son avenir et porte en lui le progrès de toute sa société. Une rumeur négative, un "on-dit-que" sans fondement, et la voilà discréditée. Une information correcte, un écho favorable, et la voici au contraire jugée positivement. C'est grâce à cette bonne réputation que nous relèverons les défis à venir.

A chacun d'entre nous de soigner l'image de marque de la SNCB. Ce sera au bénéfice de tous.

S'INFORMER ET INFORMER LES AUTRES

L'important sera de pouvoir bien informer.

La philosophie du plan, nous en connaissons les grandes lignes. Mais il n'était pas possible ici de donner tous les détails localisés. Il faut donc d'autres sources. La petite disquette qui accompagne ce magazine, par exemple. Il faut pourtant se souvenir qu'elle ne donne qu'une information brute.

Tous les vendeurs et accompagnateurs de trains ont été réunis pour apprendre à lire le plan, à y

surfer pour en parler à ceux qui n'en connaissent rien.

Dans les bureaux d'information des gares, on connaît les réponses régionales précises aux attentes des clients.

Voilà donc de bonnes adresses pour en savoir davantage avant la parution de l'indicateur officiel et des affiches jaunes. Voilà des lieux dont les occupants sont plus que d'autres au courant, plus que d'autres équipés pour trouver les réponses et au

moins autant que les autres orientés vers la clientèle.

Fin avril/début mai, les cheminots recevront un tract pour leur usage exclusif décrivant la campagne de communication publique organisée pour présenter le plan, persuader de ses avantages et encourager nos concitoyens à lui faire confiance.

Ce sera un outil de choix pour notre information personnelle et pour informer autour de nous.



IC/IR 98 est un plan de transport public qui adapte à la demande actuelle un service dont l'organisation de base remonte à 1984.

Changer de plan, changer "d'axe de symétrie", changer nos habitudes et celles de nos clients, cela ne revient pas à dire, comme certains le laissent entendre, que le plan de 84 était mauvais.

Non. Ce que nous faisons, en réalité, c'est adapter notre offre en une fois à quantité de besoins enregistrés au fil du temps.

Depuis 14 ans, les besoins ont effectivement changé. Certains avaient déjà obtenu une réponse. Restait à satisfaire les autres pour retrouver auprès de la clientèle la fidélité qu'elle nous avait retirée ici et là, sans oublier d'attirer une clientèle nouvelle que nous pourrions persuader de la qualité de notre offre.

IC/IR 98, c'est un bon pas dans le bon sens, vers l'avenir du rail, l'avenir du transport public... notre avenir.



Avec TEC et De Lijn

Dans le cadre d' IC/IR 98, la SNCB travaille en étroite collaboration avec les sociétés TEC et De Lijn pour améliorer les correspondances train/bus. Sur ce terrain, des projets communs ont déjà été développés. Par exemple, dans plusieurs gares, un système informatisé permet aux chauffeurs de bus de lire sur un grand écran de téléaffichage l'annonce des éventuels retards de trains. Ils adaptent alors leur heure de départ selon des règles fixées. Ce concept appelé *ARIBUS* ne devrait pas tarder à s'étendre dans le pays.

Les correspondances définies sur papier, il faut effectivement les concrétiser au jour

le jour, pour offrir une véritable chaîne de transport qui mérite la confiance d'une clientèle très large. L'attention de chacun, quelle que soit sa fonction dans l'une des sociétés ainsi associées, est primordiale pour que ce projet porte pleinement ses fruits. Cette démarche proactive en faveur du client est indirectement bénéfique à l'activité de chacune de nos sociétés et à la notion de transport public en général. Elle peut apporter une contribution - même modeste - au désengorgement des agglomérations. Elle constitue, en tout cas, un élément de réponse aux besoins de mobilité à longue distance, qui ne feront que