



**Société Régionale Wallonne du Transport**  
Direction de la Communication  
Consultez INFOTEC.BE

## Communiqué de presse

Le 23 octobre 2009

### Un nouveau service à la clientèle : TECxto

**Le Groupe TEC a lancé ce 23 octobre, en présence du Ministre de la Mobilité de la Région wallonne, Monsieur Philippe Henry, un nouveau système d'informations à la clientèle par SMS dénommé TECxto. Ce service consiste à informer les clients des TEC des perturbations sur les lignes.**

**TECxto Forfait permet de s'abonner via le 9222 pour recevoir pendant un an toutes les informations concernant la ou les ligne(s) régulièrement empruntée(s). TECxto Forfait coûte 0,30 € par an.**

**TECxto Express fournit, en composant le 2442, l'information ponctuelle sur une ligne. TECxto Express coûte 0,15 € par SMS envoyé.**



L'exploitation d'un réseau de transport public en voirie est confronté à de nombreux aléas, des incidents indépendants de la volonté de l'exploitant peuvent surgir et modifier l'horaire et/ou le trajet des bus. Ce peuvent être des travaux, des accidents, des manifestations comme des braderies ou des courses cyclistes...

La fiabilité des horaires et le respect des itinéraires sont fondamentaux pour assurer la qualité du service offert à la clientèle. Il est donc essentiel de mettre en place un système d'information le plus accessible possible pour le plus grand nombre.

Plusieurs possibilités sont déjà mises à la disposition des personnes souhaitant utiliser les services des TEC.

Citons ainsi le site [www.infotec.be](http://www.infotec.be) qui permet la consultation des horaires théoriques, la recherche d'itinéraire de point à point incluant tous les transports belges (SNCB, TEC, De Lijn, STIB) et incluant les trajets à pied, ainsi que les principales perturbations annoncées.

L'utilisation de ce site est en progression constante et vient d'établir un nouveau record de visites au mois de septembre en le portant à 589.605 visites pour un mois, soit près de 20.000 visites en moyenne par jour. [www.infotec.be](http://www.infotec.be) se situe ainsi dans le top 5 des sites institutionnels les plus consultés.

Chaque société d'exploitation TEC (au nombre de 5 pour rappel<sup>1</sup>) possède aussi un ou plusieurs **numéros de téléphone** permettant aux clients de revoir des informations sur les horaires, les perturbations, les tarifs...<sup>2</sup>

<sup>1</sup> TEC Brabant Wallon, TEC Charleroi, TEC Hainaut, TEC Liège-Verviers, TEC Namur-Luxembourg

<sup>2</sup> La liste de ces n° de téléphone peut être trouvée sur [infotec.be](http://infotec.be) à la rubrique « Contact » onglet « Adresses des TEC »

Une troisième source d'information est **l'arrêt** lui-même où, en plus des horaires de passage affichés dans un très grand nombre de cas, une information est donnée en cas de modification d'itinéraire et de déplacement ou suppression d'arrêt.

Enfin, les **services de presse** de chaque société informent régulièrement la presse écrite et radiophonique des perturbations importantes touchant le réseau.

De plus, le TEC Liège-Verviers informe ses clients par e-mail depuis septembre 2007 ; ceux qui sont abonnés à ce service reçoivent les informations essentielles (modifications d'horaires, d'itinéraires...) des lignes qu'ils empruntent.

Toutes ces possibilités d'informations sont désormais complétées par un nouveau service permettant aux clients du TEC de s'abonner ligne par ligne (9222) ou de demander ponctuellement les perturbations d'une ligne choisie et de les recevoir par SMS (2442).

### Comment ce système fonctionne-t-il concrètement ?

Il y a deux manières d'utiliser TECxto :

- **En s'abonnant à une ligne choisie via le 9222 (TECxto Forfait) :**

Le contenu du message doit être le suivant :

**Code du TEC régional**, suivi d'un **espace**, suivi du **numéro de la ligne** choisie, suivi de **\*A**.

Le client reçoit alors un SMS l'invitant à confirmer sa demande. Il client envoie **OK** au **9222** pour activer son abonnement et reçoit un SMS (gratuit) pour chaque perturbation active de la ligne à laquelle il est abonné.

*Exemple pour la ligne 3 du TEC Namur :*  
N 3\*A

Pour désactiver son abonnement à une ligne, le client envoie au **9222** :

**STOP** suivi d'un **espace**, suivi du **code du TEC régional**, suivi d'un **espace**, suivi du **numéro de la ligne**.

*Exemple pour la ligne 3 du TEC Namur :*  
STOP N 3

Il peut également désactiver le service pour toutes les lignes auxquelles il est abonné en envoyant simplement **STOP** au **9222**.

- **En questionnant le service de manière ponctuelle au 2442 (TECxto Express) :**

Le contenu du message doit être le suivant :

**Code du TEC régional**, suivi d'un **espace**, suivi du **numéro de la ligne** choisie.

Le client reçoit un SMS pour chaque perturbation active de la ligne demandée

*Exemple pour la ligne 3 du TEC Namur :*  
N 3

<b>TEC régional</b>	<b>Code</b>	<b>TEC régional</b>	<b>Code</b>
TEC Brabant Wallon	B	TEC Hainaut	
TEC Charleroi	C	Mons	H1
TEC Liège-Verviers	L	La Louvière	H2
TEC Namur	N	Tournai	H4

## Qu'entend-on par perturbations ?

Il s'agit des perturbations prévisibles entraînant des modifications de parcours comme les travaux, les festivités locales... ou des perturbations inopinées telles que les intempéries, les accidents, une circulation dense...

Les TEC Brabant Wallon et Hainaut informent de toutes les perturbations prévisibles (festivités locales, travaux routiers...) touchant leurs lignes.

Les TEC Charleroi et Namur-Luxembourg annoncent aussi bien les perturbations prévisibles qu'imprévisibles.

Enfin, le TEC Liège-Verviers avertit des perturbations inopinées, les perturbations prévisibles étant déjà communiquées via l'E-mailing.

Au lancement du service, TECxto ne sera pas disponible pour les lignes 14, 45, 46 et 49 du TEC Liège-Verviers.

Le TEC Namur-Luxembourg proposera, dans un premier temps, le service pour les lignes urbaines de Namur suivantes : 2b, 3, 4, 5, 7, 8, 8R, 9, 11, 11b, 24, 27, 33, 65, 71 et 80

Une campagne d'information vers la clientèle démarre ce jour pour expliquer la manière de s'abonner ou de s'informer ponctuellement.

Toutes ces informations sont accessibles sur [www.infotec.be](http://www.infotec.be).

Perturbations?  
Maintenant,  
il y a mieux pour  
en savoir plus.

TECxto, le service info  
sur les perturbations via GSM.

**TECxto**  
SERVICE INFO PAR SMS  
LE TEC, ÇA NOUS RAPPROCHE

Pour rappel, le Groupe TEC, c'est :

- **242 millions de voyageurs transportés** en 2008
- **Un jeune sur 7 de moins de 25 ans possède un abonnement TEC.**
- **4.861 membres du personnel**
- **2.237 bus et trams** mis en exploitation tous les jours
- **684 lignes** et **38.238 arrêts**
- **115,5 millions de kilomètres** parcourus

*Pour plus d'informations à la presse*

Stéphane THIERY  
Directeur de la Communication  
Société Régionale Wallonne du Transport  
Avenue Gouverneur Bovesse 96  
5100 JAMBES  
Tél. : 081/32.27.11  
GSM : 0495/50.28.57  
e-mail : [stephane.thiery@tec-wl.be](mailto:stephane.thiery@tec-wl.be)  
Consultez le site [www.infotec.be](http://www.infotec.be)

**LE TEC, ÇA NOUS RAPPROCHE**



SOCIÉTÉ RÉGIONALE WALLONNE DU TRANSPORT