

C'EST A DIRE



CA C'EST DE L'ACCUEIL

A la mi-novembre a paru une brochure qui informe sur le plan décennal d'investissements 1991/2000 de la SNCB. Notre prochain numéro - dans un format inhabituel - sera votre exemplaire personnel de cette importante brochure. Dans ce plan de 176,5 milliards, une enveloppe de 6,7 à 7,7 milliards est réservée à la rénovation de l'accueil dans les gares. Une autre brochure y a été consacrée. En distribuer un exemplaire à chaque lecteur de C'est A Dire ? Bonne idée, mais il y en a une bien meilleure: publier en plusieurs éditions un texte encore plus complet. Nous portons tous la responsabilité de l'accueil:

éparpillés sur l'ensemble du territoire et en contact quotidien avec la clientèle, ou installés dans les bureaux des services centraux et des districts pour gérer les dossiers marqués du sceau "rénovation de l'accueil dans les gares".

Puisque nous voulons soigner l'accueil des clients - comme le fait en principe toute entreprise commerciale - parlons-en davantage que cette brochure le fait. Abordons le sujet en plusieurs fois, pour en explorer tous les aspects. Et en photos, pour pouvoir dire: "ça, c'est de l'accueil" ou parfois: "ça, ce n'en est pas".

Premier épisode dans un mois.

COMMUNAUTE DES CHEMINS DE FER EUROPEENS: NOUVELLE VOIE DES 1993 ?

Les directeurs généraux des chemins de fer des 12 pays CE, de Suisse et d'Autriche se réunissent tous les trois mois au moins. Comparée à la plupart des pays européens, la Belgique possède un petit réseau ferroviaire. Nous ne sommes pas pour autant le petit frère contraint à se taire dans son coin à la CCFE.

SOMMAIRE

EUROPE

LA CCFE SUR UNE NOUVELLE
VOIE 2

FILIALE

EURATRAL, DEPUIS LE
PRINTEMPS 3

EVENEMENT

TTB, LES 5 ET 6 OCTOBRE 4/5
... EN PHOTOS
... ET EN DETAILS 8

EQUIPEMENT

UNE PLATE-FORME DE
NETTOYAGE A OSTENDE 6

INFRASTRUCTURE

LA NOUVELLE GARE D'OTTIGNIES 7

MATERIEL

BAR-BISTRO: UNE VOITURE 8
100 % SNCB

L'utilisation intensive du réseau et la position géographique idéale donnent à la SNCB une place de choix dans cette communauté. C'est que la Belgique est un carrefour important dans le réseau européen.

"Sa position centrale sur le continent et l'activité de ses ports donnent au transport belge une position forte" précise Erik Vandenbroele, secrétaire général de la CCFE. Les ports de Zeebrugge, Gand et surtout Anvers attirent d'importants volumes de marchandises, qu'on redistribue de chez nous vers toute l'Europe.

TRANSPORT COMBINE

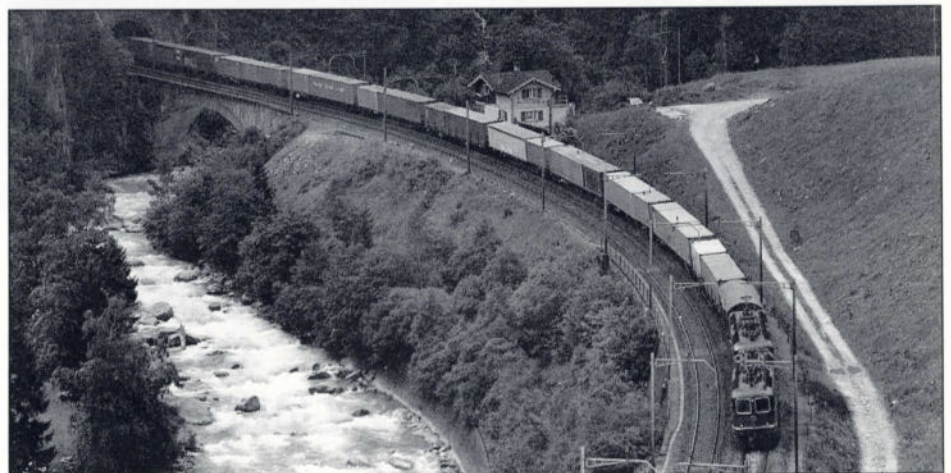
Les marchandises importées par voie maritime ont souvent un bon bout de chemin à faire encore dans l'hinterland. Une bonne part em-

dans la nouvelle législation européenne sur la libre concurrence ?

TRANSFRONTIERES

La récente directive de la Commission des Communautés consacrée à la politique ferroviaire donne matière à réflexion. De par les conséquences qu'elle peut avoir sur l'utilisation étendue de l'infrastructure. Elle prévoit en effet que d'autres entreprises que les sociétés nationales puissent avoir accès aux réseaux.

Dès le 1er janvier 1993, il faudra en outre introduire une séparation comptable nette entre exploitation de l'infrastructure et gestion de l'infrastructure. Ce qu'il en sera à ce moment dépend des initiatives que prendront les entreprises ferroviaires existantes en termes de coo-



pruntent le rail, fut-ce indirectement. Le transport combiné se développe fort, en effet, depuis quelques années. Surtout par conteneur ou caisse mobile.

"En réunion, les 14 directeurs généraux posent les jalons de la politique ferroviaire internationale" ajoute Erik Vandenbroele. Le 10 octobre dernier, à Bruxelles, ils ont particulièrement parlé transport combiné. Dans une optique précise: comment cette technique peut-elle cadrer

pération transfrontalière. On parle de regroupements d'activités par deux ou trois selon les cas et les besoins. La réunion de décembre devrait nous en apprendre davantage. Ce sera la dernière présidée par L. Ploeger, le PDG des chemins de fer néerlandais. Car dès le 1er janvier 92, la Belgique présidera la CCFE, en la personne d'Etienne Schouppe. ■

C'est à dire est publié par la cellule des relations extérieures des Services généraux, produit par l'imprimerie centrale de la SNCB et distribué par le factage général (code 99999:00).

Pour nous donner votre avis: C'est à dire - SG 01.4 - section 50 - Bruxelles

EURATRAL, FILIALE DES RESEAUX: "conduite à distance"

Le monde du transport de fret compte depuis le printemps une nouvelle filiale ferroviaire. Le 19 avril, la s.a. EURATRAL a ouvert ses bureaux au Britselei à Anvers. Elle a pour parrains la SNCB, la Deutsche Bundesbahn et les Chemins de fer autrichiens.

TRANSPORT PERSONNALISE

Frans Franceus, qui dirige Euratral, est d'avis qu'il faut aller plus loin que l'acheminement pur et simple. Toute une logistique doit être offerte aux clients. Il entend que l'Europäische Railagentur für Transport und Logistik (Euratral) fasse bloc dans ce sens avec les services de marketing et de ventes de la SNCB. Il parle avec enthousiasme de service à la clientèle et de transport personnalisé. "C'est comme une voiture. Vous l'achetez en version standard ou avec une gamme d'options. La prestation ferroviaire doit comprendre les options. Il faut la voir aujourd'hui de plus en plus enrichie d'un suivi permanent, de transports terminaux et de services complémentaires utiles".

"A la limite, pour le client, le prix de transport passe en second plan, après l'ampleur et la qualité d'un service complet, qui inclut quantité de détails. D'une manière imagée, nous voyons cela comme une sorte de conduite à distance des transports qui nous sont confiés". C'est question de conseil judicieux, de spécialisation et de coopération étroite.

OBJECTIF: L'EST

Le Doctor Bächstadt, de la Deutsche Bundesbahn, s'engage avec confiance. Les 350.000 tonnes traitées en 1990 par la Frachtagentur allemande installée à Anvers sont pour lui un point de départ. L'unification allemande et l'ouverture aux pays de l'est donnent d'importants es-

poirs au transport par rail. Car il existe une grande tradition ferroviaire dans les pays autrefois séparés de nous par le rideau de fer. L'unification du marché européen et le souci d'une qualité de vie plus grande vont aussi, pour le Dr. Bächstadt, donner un coup de pouce au chemin de fer.

Le Dr. Fellner, des chemins de fer autrichiens confirme cette vision. Et Etienne Schouppe, notre administrateur-délégué, souligne le rôle du port d'Anvers. Qui justifie pleinement l'installation d'Euratral à l'embouchure de l'Escaut: en 1990, le chemin de fer a transporté 29 millions de tonnes de marchandises de et vers la zone anversoise, détenant ainsi une part de marché de 22 %. La coopération aboutira à ses meilleurs résultats par les efforts de la DB pour traiter à égalité les échanges maritimes par Anvers comme par les ports allemands. C'est bien là qu'Euratral trouvera les ferments de son succès. ■

VU A SCHAERBEEK

Nous étions le 7 novembre. Il pleuvait à torrents.

En gare de Schaerbeek, derrière les habituelles rampes de chargement des trains autos-couchettes, deux wagons alu et bleu avaient été rangés tôt le matin. L'explication est venue vers 10 h 30, pour un nombre restreint d'invités équipés de parapluies, chapeaux, casquettes.

La firme Ausiliare, de Milan, qui travaille depuis 92 ans dans la location de wagons et le service ferroviaire, présentait un wagon - presque - nouveau. En fait, un wagon pour le transport d'automobiles neuves, auquel elle a placé une toiture et des flancs fermés. Son idée: mieux protéger les voitures expédiées pour la vente par les constructeurs automobiles. Et proposer aux expéditeurs un matériel pratique pour les transports de véhicules neufs par le tunnel sous la Manche (l'exploitant, dans l'état actuel de ses réflexions, exige en effet des wagons entièrement fermés).

Nous étions là. D'où cette photo du wagon nouveau, toiture ouverte pour faciliter le passage des chargeurs.



SAMEDI 5 ET DIMANCHE 6 OCTOBRE: LE WEEK-E

Les 5 et 6 octobre derniers, l'opération TTB, pour sa neuvième édition, a rencontré un succès comparable à celui des années précédentes.

Les résultats définitifs seront connus très bientôt: le traitement des disquettes Prodata d'octobre, effectué dans la deuxième quinzaine de novembre, aura livré les données pour notre prochaine édition.

Le samedi et le dimanche, de nombreux trains supplémentaires ont été mis en ligne pour absorber la forte demande de places. Le dimanche, - jour de réunion des mouvements de jeunesse - la génération montante a afflué dans les gares.

Le concours Carrousel proposait cette année trois itinéraires, dont un qui franchissait nos frontières. Il a fait un tabac. Le littoral et l'Ardenne ont comme d'habitude drainé une part majeure des TTBistes. Mais d'autres destinations touristiques ont vu leur succès augmenter sensiblement. Peut-être parce que Carrousel y passait.

Nous donnons quelques autres détails en page 8. Ici, tenons-nous en à un souvenir imagé de ces deux journées.



1. Choisir le bon train
2. Déplacer les mouvements de
3. Et embarquez, s'il vous pla

4. Les cheminots conduisent
- 5 - 6. Les cheminots encadren
7. Les cheminots informent



END TRAIN TRAM BUS VU PAR L'APPAREIL PHOTO



8. Trois circuits à repérer
11. dont un sur le réseau NS
9. Recherche appliquée
10. Transports complémentaires
12. Et le cachet, qui fait foi...



Dur week-end, non ?



LA PLATE-FORME DE NETTOYAGE: une primeur à Ostende

Après les car-wash, voici le temps des plates-formes équipées pour le nettoyage intérieur des voitures. Des structures bien équipées, dont Ostende a la primeur: la première unité du genre y est opérationnelle. A retenir: les conditions de travail sont très sensiblement améliorées, et la productivité y gagne.

Jusqu'ici, le nettoyage de l'intérieur des voitures a encore lieu presque partout dans les faisceaux. Les nettoyeurs partent le matériel au bout

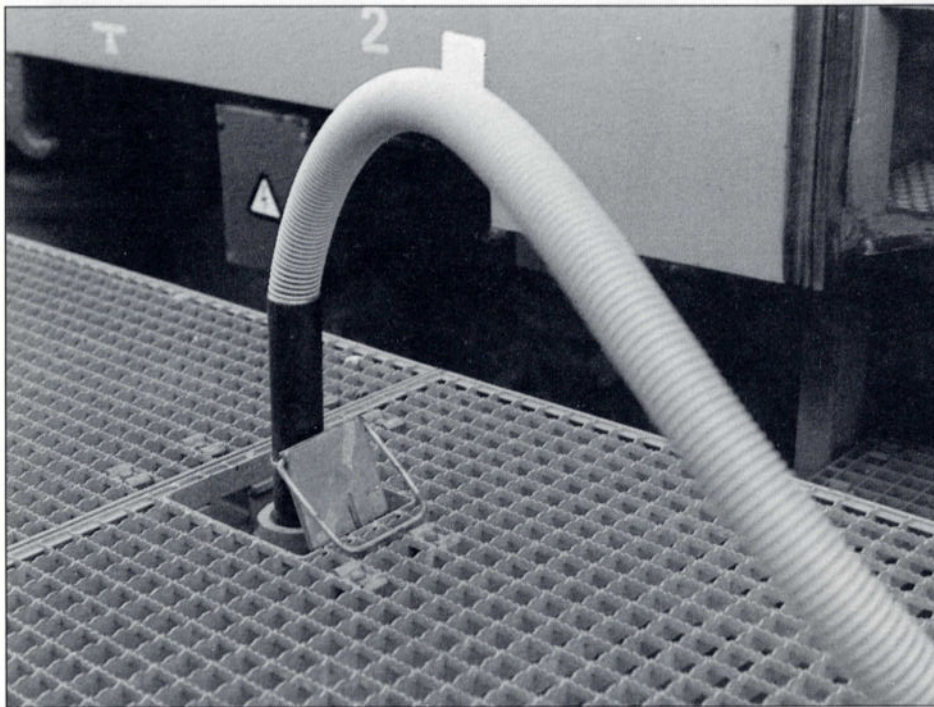
surface de travail de 300 m sur 3 m. Elle se trouve dans le faisceau A. Sa surface est faite d'une trame métallique antidérapante munie d'ouver-

tures de 30 mm sur 30. Elle met le personnel à 75 cm au-dessus du niveau des traverses de voie - donc à hauteur des marchepieds.

De part et d'autre, elle est longée par une conduite d'aspiration qui débouche sur 25 orifices - un tous les 12 mètres. Cinq raccords flexibles peuvent y être branchés simultanément sans que la qualité du travail soit diminuée. Des accessoires divers s'adaptent sur ces flexibles, pour qu'on puisse aspirer la poussière des sièges et le contenu des cendriers aussi bien que l'eau utilisée pour nettoyer le plancher. Treize armoires sont montées sur la plate-forme pour la distribution d'eau savonneuse chaude (40° C) et d'air comprimé. Près de chaque armoire, deux prises de courant (220 V 16 A) permettent de raccorder divers appareils électriques. Sans oublier des petits conteneurs mobiles où sont déversées les poubelles.

EAU CHAUDE, SAVON ET ASPIRATION

Le bâtiment de service, en bout de plate-forme, renferme les installations de chauffage de l'eau, de préparation des solutions savonneuses et d'aspiration. Une chaudière classique, deux mélangeurs automatiques pour détergents et désinfectants (cette dernière solution étant destinée aux installations sanitaires



des bras, parmi les voitures rangées; et ils en reviennent chargés des déchets récoltés. En hiver, disposer d'eau chaude ne va pas sans peine. Et lorsqu'il pleut, dès l'arrivée, les nettoyeurs ajoutent quelques traces boueuses à ce qui les attend déjà.

Le changement, la nouveauté, c'est la conception d'une plate-forme de nettoyage, dont le premier exemplaire est opérationnel à Ostende, et dont le numéro 2 le sera sous peu à Liers. Ensuite, des plates-formes seront également installées à Châtelet, Anvers-Schijnpoort, Forest, Courtrai, Mons, Gand-St-Pierre, Louvain, Ronet et Schaerbeek. Fin 1993, une dizaine d'entre elles devraient être actives.

300 M, A 75 CM DE HAUTEUR

La plate-forme d'Ostende offre une



OTTIGNIES: UNE NOUVELLE GARE dans un nouvel environnement

des voitures), et une unité d'aspiration dont le moteur a une puissance de 55 kW, pour livrer une dépression de - 750 mbar (par comparaison, notre aspirateur domestique a généralement un moteur d'une puissance de 1 à 1,2 kW).

En hiver, le travail doit normalement pouvoir se poursuivre jusqu'à une température de - 5° C. En-deçà, le personnel pourrait rencontrer des problèmes d'aspiration et de débit d'eau.

Toutes les voitures gérées à Ostende doivent être nettoyées au moins une fois par semaine. Nettoyage approfondi, s'entend, comme celui qu'on peut opérer là. Une fois par mois, le nettoyage est plus complet encore: les parois et le plafond y passent.

La plate-forme offre un net progrès. Le travail manuel se trouve réduit, et la qualité du nettoyage améliorée. Une équipe peut nettoyer une voiture en une vingtaine de minutes. La puissance d'aspiration et la centralisation des déchets sont également sources de progrès: le dépoussiérage est nettement meilleur qu'auparavant.

Le personnel est moins astreint à déplacer matières et matériel, il travaille dans de meilleures conditions et il peut voir plus nettement qu'auparavant les résultats de son passage.

FABRICATION SNCB

La plate-forme a été construite par l'atelier central de Gentbrugge et montée par l'atelier de traction d'Ostende. L'installation de mélange a été conçue par le Département et montée par l'atelier d'Ostende. ■

Chaque semaine, en gare d'Ottignies, 79.758 voyageurs prennent le train (selon un comptage qui date d'un an). Cette gare se place donc au dixième rang dans la catégorie des gares les plus fréquentées. Le bâtiment - en forme de H - date de 1884. Il est aujourd'hui trop petit pour répondre aux besoins. Prochainement, il sera démoli et remplacé par un bâtiment tout neuf, tout moderne. Pendant les travaux, les services de la gare émigreront dans un bâtiment voisin, autrefois celui du centre routier colis.

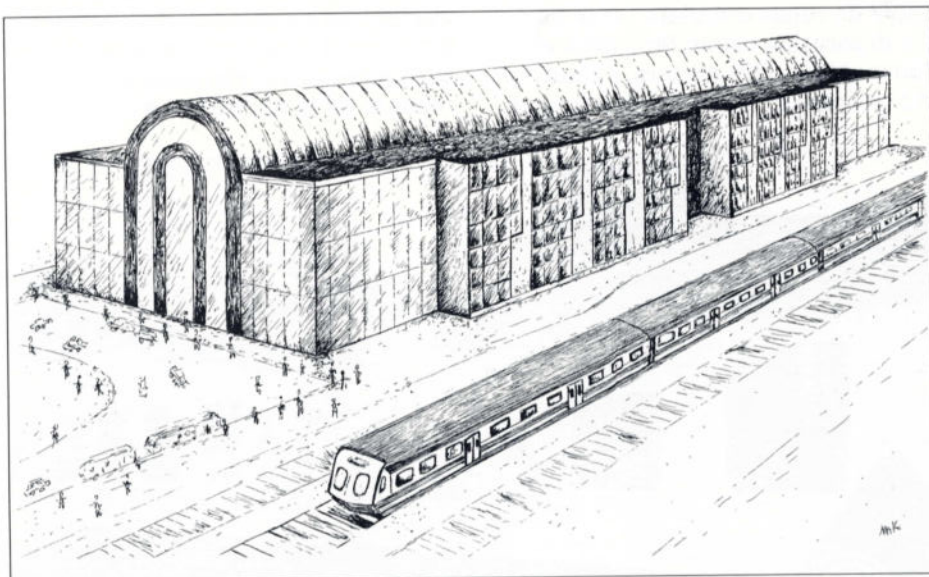
Le nouveau bâtiment, rectangulaire, offrira une surface utile de 2.550 m² au sol. La construction utilisera beaucoup de verre, pour favoriser l'éclairage naturel. Une coupole de plexi montée sur toute la longueur y aidera singulièrement.

LA GARE ET SON ENVIRONNEMENT

Ottignies est l'une des communes wallonnes qui ont participé au concours "le chemin de la gare" de la Fondation Roi Baudouin. Le projet ottignois n'a pas été primé par le jury, mais il a de bonnes chances d'être réalisé. Car une nouvelle gare

tés en surface. Des places de parking pour moins valides seront réservées à proximité immédiate du bâtiment. Et en bordure de la route, un autre bâtiment nouveau accueillera les services de la société régionale des transports en commun TEC.

L'actuel couloir sous voies sera prolongé jusqu'à l'angle est du parking SNCB à ciel ouvert (le nombre d'emplacements y sera également accru); et les accès aux quais seront dotés d'escaliers mécaniques. En plus, un deuxième couloir sous voies sera



mérite un environnement soigné. Après réinstallation des services, le bâtiment de transition sera à son tour démoli. Un parking de 114 emplacements sera aménagé en sous-sol, avec accès direct à la gare. C'est de là que les commerces et les services de la gare seront approvisionnés.

Un terminal d'autobus et des emplacements de taxis seront implan-

creusé du côté Bruxelles.

ACCORD DE PRINCIPE

La commune d'Ottignies a donné son accord de principe au développement du projet. Le coût est évalué à 300 millions de francs. Le nouveau bâtiment devrait en principe être prêt fin 1994. ■

LA VOITURE BAR-BISTRO: 100 % création SNCB

La composition du train EuroCity Memling a récemment été complétée par une voiture nouvelle: Bar-Bistro. Marquée "Bistro" et "Memling" sur ses flancs également décorés d'une assiette et d'un noeud papillon, cette voiture aux portes jaunes - qui la distinguent des autres voitures - est à 100 % une création SNCB.

Le Memling relie tous les jours Ostende à Cologne - et retour. Il porte la nouvelle livrée des voitures internationales SNCB, gris et bleu en mélange harmonieux, avec logo B blanc coiffé de sa ligne rouge habituelle. Les portes des voitures "ordinaires" sont rouges également, et donc bien repérables du quai lorsque le train s'arrête en gare.

La voiture Bar-Bistro vient d'être réalisée entièrement par l'atelier central de Malines, sur des plans conçus par le bureau design de la SNCB.

L'intérieur a été entièrement repensé en fonction de l'usage. La cuisine et le "garde-manger" occupent une position centrale. De part et d'autre se trouvent le restaurant - service à table de repas complets - et le bar. La décoration est en tons doux et harmonisés. Des miroirs, à hauteur du passage entre bar et restaurant,

donnent une impression de grand espace à ce simple couloir. Les rideaux sont de teinte bleue. Tout l'habitacle bénéficie d'un éclairage indirect, et des appliques murales viennent en appoint dans la partie bar.

Les tabourets entourent des tables rondes, réalisées en corian, un matériau de la famille PVC, façon marbre, d'un entretien très facile. Le revêtement de sol est un vinyl souple de couleur grise.

Cette nouvelle voiture est desservie par Restorail, qui assurait déjà le bar ambulant dans le Memling. On y consomme une gamme de repas nouveaux, sur le même mode que les repas servis dans les avions. Les fours à micro-ondes sont donc les auxiliaires principaux d'un service qui se veut moderne, chaleureux, et qui s'adaptera certainement à la réponse de la clientèle. ■

WEEK-END TTB: quelques détails

C'est en 1983 qu'a eu lieu la première journée TTB, à l'initiative de la BRT; un événement pour 80.000 voyageurs. En 1987, la formule a été étendue à un week-end entier. Et en 1990, le concours Carrousel a connu sa première édition.

En 1991, c'était donc la neuvième opération, le deuxième carrousel, et la première collaboration avec les Sociétés Régionales de transports en commun (ex SNCV et STI) récemment constituées.

Il faut compter que dans l'ensemble, 40 % des voyageurs nous sont arrivés le samedi (jour des courses hebdomadaires) et 60 % le dimanche. Pour absorber ce flux plus important que lors d'un week-end normal, nous avons agi de trois manières:

- les trains habituels du week-end ont été dans la mesure du possible renforcés de plusieurs voitures;
- des trains supplémentaires étaient prévus (cette année: 238 le samedi et autant le dimanche);
- les afflux de voyageurs ont été attentivement suivis, pour que des trains gardés en réserve puissent prendre le départ si nécessaire.

L'objectif était d'offrir des places assises à un maximum de voyageurs TTB. Pour séduire une clientèle nouvelle, il faut la faire voyager dans un certain confort. Mais ce n'est pas toujours possible. Comme en semaine, on a observé des pointes du matin et du soir, pendant lesquelles la capacité des trains fut plus que largement utilisée.

Les destinations vedettes ? Le littoral, évidemment, surtout au départ de la Campine et de la province de Luxembourg. L'Ardenne aussi, fort prisée au départ de Gand. Et cette année, peut-être grâce aux trois circuits Carrousel, une gamme plus étendue de destinations à caractère touristique éparpillées dans tout le pays. ■

