

IC/IR 98: les cheminots ont dit "présents"

Les derniers jours de mai et une partie du mois de juin, notre service n'a pas tourné à la satisfaction de toute notre clientèle. Les retards ont parfois été très importants. Des incidents techniques ont sérieusement perturbé le trafic à des heures de forte affluence. Et notre nouveau plan de transport a fait - un peu fort, malheureusement - ses malades d'enfance.

Dans de telles circonstances, les commentaires fusent. Un peu dans tous les sens. Certains clients à qui IC/IR apporte des avantages et qui n'ont de surcroît pas souffert de retards se sont déclarés satisfaits du nouveau service. D'autres, contraints de modifier plus ou moins fort leurs habitudes et frappés par des perturbations, n'ont pas mâché leurs mots à propos de la SNCB.

La rédaction de C'EST A DIRE a relevé dans la presse ou entendu sur les quais et dans les trains des phrases qu'elle consigne abruptement en huitième page, sans y ajouter de commentaire direct.

Lorsque nous bouclons cette édition, la situation est encore suivie jour après jour. A chaque bilan, des mesures sont prises pour améliorer la situation. Et l'effort est poursuivi tant que la circulation des trains n'est pas revenue à la normale.

Le conseil d'administration s'est réuni le 18 juin en fin de journée. D'abord, il a suivi pendant un moment le travail à la grande cabine de Bruxelles-Midi. C'était l'heure de pointe, les problèmes de charge de trafic étaient présents. Ensuite, la direction a présenté au conseil l'ensemble des problèmes et des solutions imaginées. Cela, nous en parlons aussi en page 8. Et nous y reviendrons sans doute dans de prochaines éditions.

Il faut encore donner une précision d'importance. Les cheminots se sont impliqués dans la résolution des problèmes. Certains n'ont pas ménagé leur peine dans cette perspective, soit dans les coulisses, soit en contact direct avec les clients mécontents. Au lendemain de la réunion du conseil, ils poursuivent cet effort avec persévérance. Cet engagement donne le signe que les cheminots ont bien en mémoire l'un des enjeux essentiels à l'heure présente: penser client pour que les clients pensent train.

Enquête: zoom sur l'image de la SNCB

Etes-vous parmi les 396 agents qui ont été interviewés ? Si ce n'est pas le cas, voilà quelques explications au sujet de cette enquête si importante pour l'avenir de notre entreprise.

Pour définir une stratégie de communication, il est essentiel de connaître l'image qu'a l'entreprise tant au sein du personnel que parmi ses clients, fournisseurs et autres partenaires. Tel a été l'objet d'une vaste enquête dont le bureau d'étude Censydiam a conduit la première étape au début de cette année. Bart Warlop est un des responsables de Censydiam. C'est à ce titre que la rédaction C'EST A DIRE l'a interrogé.

Quelle est exactement la mission qui vous a été confiée par la SNCB ?

Nous menons une étude à grande échelle pour connaître l'image de la SNCB auprès de différents groupes-cibles. Plusieurs groupes ont été déterminés: les utilisateurs du train au moins trois fois par semaine, les utilisateurs occasionnels, les non-utilisateurs et, bien entendu, le personnel de l'entreprise. Cette première phase est terminée. Nous devons encore interroger d'autres groupes cibles

comme les clients entreprises, les fournisseurs, les opinion leaders, etc.

Comment avez-vous conçu le questionnaire ?

Nous avons d'abord conduit une première enquête qualitative en nous adressant aux différents groupes internes. Nous en avons tiré un questionnaire très structuré permettant d'éviter qu'il n'y ait pas de réponse. Les personnes interrogées devaient obligatoirement choisir une des réponses proposées.

Pourriez-vous nous expliquer comment l'échantillon représentatif du personnel de la SNCB a été constitué ?

Il me paraît essentiel de dire que l'échantillon ne résulte en aucun cas d'un choix. La SNCB nous a livré une liste sélectionnée au hasard qui était représentative des différents groupes à interroger. A partir de cette liste nous avons contacté les personnes directement par lettre. Tout d'abord, il faut préciser que personne n'a été obligé d'accepter de répondre. Néanmoins, la quasi totalité des agents ont accepté de se soumettre au sondage sans la moindre difficulté. Ils étaient même contents de le faire malgré les déplacements qui étaient nécessaires. Au total, 396 agents ont été inter-

Le volet interne

Sondage réalisé en février/mars 1998

396 personnes interrogées

☐ 3,8 % de femmes, 96,2 % d'hommes

☐ 52 % néerlandophones, 48 % francophones

☐ Ages:

- de 25 ans	1,3 %
de 26 à 35	6,7 %
de 36 à 44	58,6 %
de 45 à 59	33,1 %
60 et +	0,3 %

☐ Catégories

Cadres supérieurs	2 %
Cadres moyens	11 %
Employés	50 %
Ouvriers	37 %

☐ Durée moyenne des interviews: 45 minutes

rogés. Cet échantillon est parfaitement représentatif du profil général du personnel de l'entreprise.

Comment se sont déroulées les interviews ?

Elles se sont déroulées aux mois de février et mars de cette année dans des locaux agréables et parfaitement indépendants de la SNCB afin de garantir l'anonymat aux personnes interrogées. Il me paraît important de dire que les responsables de la SNCB ne savent pas qui a été interrogé. Une telle procédure était importante pour garantir l'objectivité des réponses.

Sans déflorer ici les résultats, quelle est votre première impression ?

J'ai été réellement frappé par un phénomène étonnant. Les agents de la SNCB pensent que l'image de leur entreprise dans l'opinion publique est nettement plus négative que ce qu'elle est en réalité.

Il faudra en reparler.



la SNCB
APPRIVOISE L'EURO



PAGE 2

De Lijn,
NOTRE PARTENAIRE



PAGE 3

Gares propres:
100 SPÉCIALISTES
SOIGNENT L'ACCUEIL



PAGE 5

Le "diamant"
DU QUARTIER LÉOPOLD



PAGE 6

Inter Ferry Boats:
TROIS OBJECTIFS ET TROIS
DOMAINES



PAGE 7

SNCF: ça les passionne et ils s'en foot !



Dans la pays où se joue la coupe du monde de football, tout transporteur vit sur des charbons ardents. Que de monde à déplacer! Nos collègues de la SNCF, transporteurs et amateurs de foot, s'y sont sérieusement préparés.

Il y a plus d'un an qu'à la SNCF on s'est posé la question: "comment motiver et mobiliser le personnel dans l'optique du Mondial de foot?" Les responsables de la communication ont trouvé des solutions.

Dans le magazine interne «les Infos» - presque l'alter ego de notre C'EST À DIRE - le sujet a été abordé régulièrement depuis le début de l'année. Quantité d'informations ont été données, notamment:

- sur la vente de voyages individuels;
- sur la vente de trains charters (par exemple un TGV Paris-Marseille aller-retour, 754 places pour le prix global de 385.000 francs français);

□ sur les tarifs spéciaux; □ et quant aux efforts à réaliser pour occuper une position forte sur ce marché particulier.

Ca, c'était pour le volet professionnel de l'opération. Il fallait développer aussi un volet privé. On l'a connu sous deux angles originaux.

«Les infos» a organisé pour ses lecteurs (tous les cheminots français) un concours appelé «Les infos foot»: 11 questions avec solutions à choix multiple et un tirage au sort des gagnants parmi les bonnes réponses. Les 50 prix allaient de deux places pour la finale au stade de France à un maillot de l'équipe de France de football, en passant par «une photo dédicacée de Platini».

Et pour les petits Platini de 8 à 13 ans qui ont un papa et/ou une maman cheminot(e), la SNCF a organisé un tournoi de foot dans les huit villes du Mondial. Ainsi, 1.700 jeunes champions ont pu s'y croire le temps d'un samedi d'avril.

On peut dire que depuis plusieurs mois, et encore plus pendant ces 26 jours de compétition, nos collègues français sont passionnés et "s'en foot" bien.

Et chez nous, donc !

En Belgique, nos vendeurs (du CA Voyageurs international) se sont également mis en piste pour véhiculer des supporters.

Et le choc médiatique a eu lieu l'après-midi du 8 juin. Un peu plus de 200 personnes, sur le quai 3 de Bruxelles-Midi, ont accompagné l'embarquement des Diables en TGV. Avec leur entraîneur, nos sélectionnés sont descendus à Lyon pour rejoindre leur "paisible retraite".

Des journalistes ont annoncé qu'ils avaient pris le Thalys. Erreur: c'est le TGV interconnexion quotidien pour Marseille qui les a conduits au bord du Rhône.

Un photographe de C'EST À DIRE a saisi l'ambiance.

D'autres départs festifs ont été organisés: ceux des trains formés par les sponsors des Diables, le 13 vers Paris, le 20 pour Bordeaux et le 25 également pour Paris. Des trains entièrement réservés aux invités des sponsors et surveillés, bien sûr, par nos équipes de vente.

Jusqu'en 2002, la SNCB apprivoise l'EURO



1^{ER} JANVIER 1999

L'EURO devient une devise à part entière. A partir de ce moment, les anciennes devises européennes, dont le franc belge, ne seront plus que des subdivisions de l'EURO.

Les taux de conversion entre l'EURO et les onze devises participantes (Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, Finlande, France, Grande-Bretagne, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas) sont fixés

des banques centrales nationales.

Que pourrez-vous faire en EURO dès 1999:

- ouvrir un compte en banque (la conversion des paiements entrants et sortants sera automatique et gratuite);
 - payer avec une carte de crédit;
 - remplir votre déclaration d'impôts et payer ceux-ci;
 - payer vos amendes.
- Précision importante: personne

être précisée) retrait définitif des pièces et des billets. Ils pourront encore être échangés au guichet de la Banque Nationale de Belgique.

ET LA SNCB ?

- Dès le 1^{er} janvier 1999,
- le double affichage franc belge-EURO sera utilisé pour les billets, les factures, les tarifs et les brochures, etc.;
 - les fiches de rémunération comporteront à titre informatif le montant final en EURO;
 - les clients voyageurs et marchandises pourront payer en EURO.

A partir de l'exercice 1999, les comptes annuels seront publiés en EURO et en francs belges.

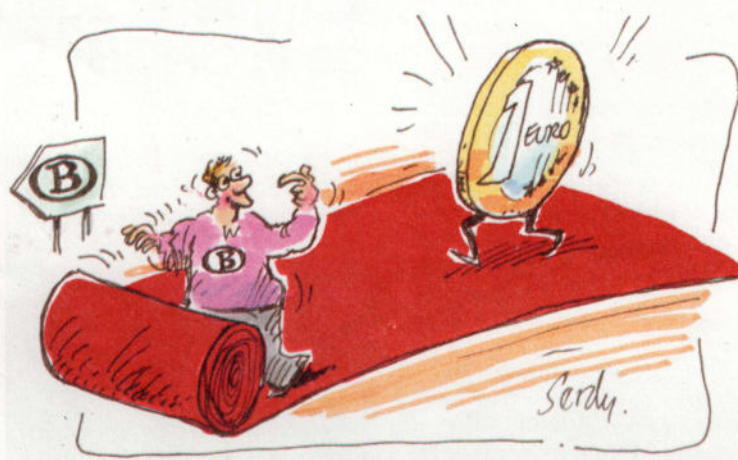
A partir du 1^{er} janvier 2001, la comptabilité sera tenue en EURO (budget, déclarations fiscales et sociales).

Jusqu'au 31 décembre 2001, le franc belge sera utilisé dans plusieurs domaines: rémunérations, caisses des gares, etc.

Le 1^{er} janvier 2002, la SNCB passera à l'EURO dans tous les domaines

ET L'UIC ?

L'Union Internationale des Chemins de fer va remplacer l'ÉCU par l'EURO comme monnaie tarifaire et de compensation au 1^{er} janvier 1999. L'UIC est particulièrement favorable à l'EURO qui permettra une plus grande transparence notamment lors de la vente des billets internationaux.



de manière irrévocable. Un EURO vaudra environ 40 francs belges. L'ECU sera converti à raison de 1 unité pour 1 EURO. L'ECU n'est pas une devise mais un "panier" composé de 12 monnaies parmi lesquelles le franc belge. Il sert notamment à établir les budgets des institutions européennes et à émettre des emprunts.

L'EURO est coté sur les marchés des changes et les autres devises disparaissent. La politique monétaire des onze pays participants est conduite par la Banque Centrale Européenne qui coordonne les actions

ne peut vous obliger à utiliser l'EURO entre le 1^{er} janvier 1999 et le 31 décembre 2002 selon le principe "ni obligation, ni interdiction".

1^{ER} JANVIER 2002

- introduction simultanée des pièces et des billets dans tous les pays de la zone EURO.
- disparition du franc belge et des autres devises participantes.

1^{ER} JUILLET 2002

(au plus tard, la date doit encore



Thalys roule encore mieux qu'on l'espérait !



Le 18 mai dernier, Thalys a fêté son 200.000^{ème} voyageur entre Anvers et Paris. Au premier trimestre 1998, le nombre de voyageurs sur cette ligne a bondi de 55,8 % par rapport aux trois premiers mois de l'année dernière. Le succès se confirme donc pour Thalys dont les chiffres sont largement supérieurs aux prévisions.

Depuis le lancement du service entre Paris et Bruxelles le 2 juin 1996, soit à peine plus de 2 ans, plus de 6 millions de voyageurs ont utilisé le Thalys dont 3 millions pour la seule année 1997.

L'effet Thalys est clairement perceptible sur la part de marché du train comme moyen de transport entre les deux capitales. Elle est passée de 24 % en 1994 à 43 % à la fin de l'année dernière. L'objectif 98 est d'atteindre une part de marché de 48 % qui ferait de Thalys le leader sur son marché.

Les chiffres des premiers mois de l'année sont plus qu'encourageants. Rien qu'au mois d'avril, par exemple, 412.600 passagers ont choisi le Thalys. La prévision de 4 millions de voyageurs pour l'année en cours doit être revue à la hausse aux alentours de 4,5

millions. Cette croissance peut, en partie, être attribuée à la qualité du service. Selon la dernière enquête de qualité, 96 % des voyageurs se sont globalement déclarés satisfaits du Thalys. Ils ont principalement apprécié le respect des horaires, la propreté, la restauration et le confort à bord. L'information, les horaires et les prix arrivaient en seconde position.



La grande vitesse approche de Liège



L'actuelle gare des Guillemins présente le désavantage de posséder des voies fortement en courbe aux nombreux cisaillements. Aussi, les trains ne peuvent y entrer et en sortir qu'à 60 km/h. Ces difficultés sont aggravées par les plans inclinés mais aussi par un tracé spécial (en "S") et contraignant des voies principales Bruxelles-Cologne.

Pour résoudre ces différents problèmes, l'implantation de la nouvelle gare des Guillemins a été modifiée par rapport à l'actuelle et déplacée vers la Meuse de 170 m environ. Ce qui procure plu-

et doivent être terminés au 31 mai 2000. De grande ampleur, ils impliquent notamment le démontage d'un tronçon du viaduc autoroutier E25 et se déroulent donc suivant un calendrier très serré. Le remontage du tronçon doit impérativement être achevé pour le 31 janvier 2000, en vue de l'inauguration de la liaison E25/E40 grâce à la mise en service du tunnel de Cointe. A Hemricourt, nous allons déplacer le croisement des lignes 36 (Cologne-Bruxelles) et 34 (Palais-Herstal) de façon à permettre une meilleure circulation des TGV et des IC. Cette solution a fait l'objet



sieurs avantages:
☐ des quais rectilignes, plus longs, plus larges;
☐ une vitesse d'entrée en gare de 100 km/h;
☐ une descente améliorée des plans inclinés;
☐ une zone de freinage suffisante.

Le 28 mai dernier, le Conseil d'administration d'Euro Liège TGV a validé l'avant-projet définitif présenté par Santiago Calatrava. Aux plans architectural et fonctionnel, le nouveau bâtiment des voyageurs est maintenant abouti. Il sera présenté en premier, dans un avenir proche, aux riverains et aux comités de quartier directement concernés.

C'est sur la base de cet avant-projet détaillé que va être introduite - c'est imminent ! - la demande de permis d'urbanisme. Une étude d'incidence sera réalisée dans ce cadre. La procédure longue et impliquant nombre d'acteurs devrait aboutir au printemps 1999 et la construction démarrer dans la foulée pour s'achever fin 2002.

HEMRICTOURT, LES PRÉLIMINAIRES

Les travaux entamés à Hemricourt constituent la deuxième étape des travaux préliminaires à la construction de la nouvelle gare. Ils ont débuté le 2 juin 1998

d'une convention liant la Ville de Liège, le Ministère Wallon de l'Équipement et des Transports et Euro Liège TGV. Elle permet le maintien du viaduc d'Hemricourt et renvoie l'indispensable croisement des voies 36 et 34 légèrement en amont sous l'autoroute E40 qui surplombe le site SNCB.

Les travaux d'Hemricourt coûteront 700 millions de francs. La construction de la nouvelle gare de Liège est estimée à 6,5 milliards pour la réalisation du bâtiment proprement ainsi que le réaménagement complet des faisceaux de voies du site des Guillemins.

LA GARE D'ANS

A l'horizon 2002, lorsque la ligne nouvelle entre Bruxelles - Liège sera mise en service, la gare d'Ans remplira une nouvelle fonction: outre son rôle actuel de gare du service intérieur, elle deviendra aussi la base de maintenance de la ligne nouvelle. Une base de maintenance est nécessaire pour assurer l'entretien journalier de l'ensemble de la ligne. Elle doit être connectée à la fois au réseau classique et à la LGV.

De Lijn, notre partenaire "transport public intégré"



De Lijn assure le transport en commun en région flamande et entre celle-ci et Bruxelles. L'entreprise est un partenaire important de la SNCB. Nous collaborons à une politique de mobilité intégrée, responsable et écologique et au développement d'une chaîne de transport de bout en bout qui répond aux souhaits et besoins du client.

missions Provinciales Régionales de Transport mises sur pied en vue de discuter des horaires, des systèmes et des facilités de correspondance, des investissements dans les gares et aux environs des gares. De Lijn se réjouit de cette collaboration très intensive entre les deux sociétés à tous les niveaux: direction et agents. Et notre entreprise peut affirmer qu'il en est bien ainsi.

La collaboration s'établit sur divers plans:



Dans notre éditio 4/98, nous écrivions à propos de la présentation du nouveau IC/IR 98 que des responsables de De Lijn et de la SNCB étaient assis côte à côte.

C'était logique, ce plan représentant une étape de choix dans l'intégration des transports publics. Un lien a été créé grâce aux Com-

☐ un billet mixte a été créé à la fin des années 70. Le 1^{er} février dernier a vu le lancement du "Billet +" qui sera suivi par la "carte train +" le 1^{er} septembre prochain;

☐ le système ARibus, en cours de test à Termonde, est actuellement développé dans quelque 25 gares

flamandes. Le système gère par ordinateur les heures de départ et de correspondance des bus. Ceux-ci ne peuvent partir que lorsqu'ils reçoivent littéralement le "feu vert". Les chauffeurs lisent sur un grand écran les retards de train éventuels et y adaptent leur départ suivant des règles fixes;

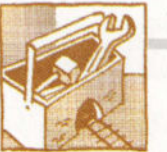
☐ l'information est échangée en permanence. Sur la ligne info de De Lijn, on peut obtenir des numéros d'info SNCB et vice versa;

☐ le service téléphonique à la clientèle a une grande importance. C'est pourquoi on travaille à la mise sur pied d'un "call centre" qui deviendra opérationnel encore cette année et donnera une information personnalisée sur les déplacements. Il ne s'agira pas d'informer uniquement sur les bus et les trains, mais également sur les horaires SNCB en relation avec De Lijn. Cela requiert un échange d'informations efficace et un lien performant entre les systèmes d'exploitation automatisés des deux entreprises.

Tous les jours, huit fois le tour de la terre

Chaque année, De Lijn comptabilise 117 millions de kilomètres (320.000 par jour) et 215 millions de clients. Pour ce faire, De Lijn emploie 6.500 collaborateurs. Quatre Flamands sur dix font appel à ses services.

Coup de chaleur sur la voie... coup d'arrêt pour les trains



Vous vous rappelez certainement les premiers jours du mois de mai dernier, avec une température qui a atteint des niveaux records dans tout le pays. Si nous avons apprécié ce beau temps à titre individuel, il faut bien reconnaître qu'il a posé quelques problèmes techniques au niveau de la signalisation et des aiguillages.

DE - 20 À + 70° C

La chaleur a perturbé le bon fonctionnement des circuits de

voie à joints électriques qui servent à détecter la présence d'un train sur une section de voie. En théorie, les circuits doivent fonctionner dans une fourchette de température comprise entre -20 et + 70 degrés. Néanmoins, sous l'effet de la variation très rapide des températures et du niveau très élevé de ces dernières, certaines caractéristiques des composants de ces circuits ont été altérées. Les signaux n'ont pas pu être transmis à un niveau suffisant pour être pris en compte par

la signalisation, ce qui a provoqué des difficultés de circulation et donc des retards pour les trains. En outre, la densité importante du trafic ferroviaire n'a pas facilité les réparations rapides.

IDENTIFIER LE PROBLÈME

Même s'ils sont récents, ces circuits de voie sont tout de même utilisés depuis quelques années sur le réseau sans que le moindre problème ait surgi dans le passé. Les examens sont actuellement en cours pour déterminer avec précision la cause des défaillances. Il est en effet important de faire la part entre un éventuel défaut de fabrication et l'influence des fortes chaleurs. Dans un premier temps, les réglages des circuits ont été adaptés de manière à permettre une bonne circulation des informations vers les récepteurs. Les spécialistes sont en train d'identifier avec une très grande précision quel est le composant qui pose problème de manière à pouvoir procéder aux aménagements indispensables. Il est en effet important que les difficultés rencontrées au début du mois de mai ne se posent pas durant la période estivale qui commence.



Faire son shopping à Bruxelles-Midi



La galerie commerciale de Bruxelles-Midi devient un vrai petit shopping centre. En très peu de temps, un bon petit nombre de boutiques ont été ouvertes entre le grand couloir central et la rue couverte.

La première photo date du mercredi 20 mai, la deuxième du lundi 25 mai. Et n'oublions pas qu'entre les deux, c'était l'ascension et son pont !



On forme à la SNCB

La SNCB a développé ses programmes spécifiques de formation. Ils intéressent les agents du mouvement, ceux qui ont une spécialité technique ou encore ceux qui travaillent dans un bureau. Ces formations, on les adapte, pour les mettre en phase avec l'actualité.

L'année dernière, plus de 15.000 agents de l'entreprise ont participé à une formation. Au total, ils y ont passé près de 233.000 journées.

De quoi s'agit-il ? De la formation de base en début de carrière et de

la formation pour préparer les épreuves de sélection internes, par exemple.

Il y a aussi la formation complémentaire et permanente, qui a concerné 12.000 agents. On a en outre donné des cours dans le domaine de la micro-informatique et des cours de langues pour le personnel des trains et celui de Bruxelles-capitale. C'est donc sur tous les fronts que se développe la formation.

Les décisions prises par le conseil d'administration (voir page 8) englobent des efforts spécifiques dans le domaine de la formation. Là, on préparera des groupes professionnels précis à communiquer avec la clientèle, particuliè-

rement lorsque le trafic ne se déroule pas tel qu'il a été annoncé.

CONNAÎTRE L'ENTREPRISE

L'école professionnelle, qui est le centre de formation et de perfectionnement du CS Personnel, a en charge notamment la formation obligatoire pour tous ceux qui entrent en service et la préparation aux épreuves de sélection. Elle édite des cours (les célèbres cours 1000 et 2000) qui présentent la SNCB, sa structure, ses missions, etc.

Pour le chef de division en charge de la formation et des examens, "le cours 1000 doit débroussailler ce monde obscur pour qui ne nous connaît pas encore". Chacun de ceux qui rejoignent l'effectif des cheminots a besoin de cette fenêtre ouverte sur l'entreprise, pour bien comprendre dans quel contexte il travaille et comment s'y comporter.

Le cours 1000 (le 2000 en même temps) est en phase de lifting. La SNCB ne compte plus de départements et de services généraux mais désormais des centres d'activités et de services ainsi que des unités centrales et de coordination.

C'est la structure qu'on retrouvera dans la prochaine édition, qui devrait voir le jour bientôt. Dans une autre approche ? Une autre mise en page ? Une autre manière de visualiser la SNCB ? On verra...

LA SNCB RECRUTE

Actuellement, on recrute en permanence des accompagnateurs de trains du rôle linguistique français.

On recrute aussi des aspirants-conducteurs de trains pour le rôle néerlandais uniquement, le nombre de candidatures étant suffisant côté francophone.

Les candidats doivent être diplômés de l'enseignement secondaire supérieur général, technique ou profes-

sionnel. Les étudiants de dernière année peuvent s'inscrire.

Suite aux décisions du 18 juin, d'autres recrutements auront lieu très bientôt. C'est à DIRE les annoncera comme promis.

Infos et candidatures: SNCB Commission centrale d'examen 85 rue de France 1060 Bruxelles Tél. 02/525 35 42

Child Focus: nous participons activement

Le Centre Européen des Enfants Disparus a obtenu l'appui de la SNCB pour l'impression, la diffusion et l'affichage des avis de disparition d'enfants dans un certain nombre de gares. Lorsque le Centre a décidé d'éditer une affiche, il contacte la SNCB qui garantit l'affichage en gare dans les 24 heures.

A l'Imprimerie Centrale, Marc

Van Hoef nous explique: "Child Focus contacte le Dispatching Central pour signaler la disparition d'un enfant et ainsi commander l'impression et la diffusion d'affiches. En dehors des heures de service, le dispatching avertit le responsable de garde qui contacte ses trois collègues: un compositeur-metteur en page, un copiste, un imprimeur."

L'équipe s'est donné une heure

pour se trouver à l'imprimerie. Le chef d'équipe va chercher la photo de l'enfant disparu chez Child Focus. Alors commence la composition de l'affiche, établie en quatre langues. Il faut compter plus ou moins six heures entre l'appel du dispatching et la sortie de presse des affiches. Quelque 700 exemplaires sont ainsi tirés pour être distribués via Bruxelles-Midi dans les 58 gares de des-

tinuation. Les affiches sont placées dans des tubes facilement reconnaissables par leur couleur et leur étiquette au logo de Child Focus. Interviennent alors le personnel des trains et les agents des différentes gares. Voilà une mission Express que notre imprimerie centrale est en mesure de remplir. A tous les autres, dans les trains et les gares, de mener le projet à bon terme.



1 3
2 4

1. Première étape: après avoir scanné la photo de l'enfant disparu, le compositeur la met en page avec le texte en quatre langues.

2. Deuxième étape: l'affiche est "flashée" sur film et le monteur réalise l'imposition de la forme.

3. Troisième étape: le copiste réalise les plaques offset, que l'imprimeur utilise sans tarder.

4. Quatrième étape: les affiches imprimées sont envoyées par 10 exemplaires dans des tubes portant les adresses des 58 gares de destination.



DANS LA PRESSE - DANS LA PRESSE - DANS LA PRESSE

Dans Le Lloyd, le 20 juin 1998

ABX - THL: c'est fait

Le conseil d'administration de Thyssen Handelsunion et celui de la SNCB ont approuvé la reprise de Thyssen Haniel Logistics par la société des chemins de fer belges. la fusion entre THL et ABX Transport s'inscrit dans la logique des choses pour la SNCB. Avec la reprise de THL, ABX étend son rayon d'action vers l'Espagne, la France et la Suisse, et développe ses activités au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et en Allemagne.

Le rachat (qui concerne 7.900 travailleurs et 217 sites d'exploitation dans le monde) a été présenté à la presse à Cologne le 23 juin. Notre prochaine édition consacrera quelques colonnes à ce nouveau développement de notre centre d'activités qui prend ainsi place dans le peloton de tête européen (voire mondial) des spécialistes en messageries.

DANS LA PRESSE - DANS LA PRESSE - DANS LA PRESSE

Gares propres: 100 spécialistes soignent l'accueil des voyageurs



Une gare accueillante, c'est déjà le signal d'un déplacement agréable pour les voyageurs. Le plan d'action «Gares propres - Nette stations» vise à améliorer durablement la propreté de nos gares. C'est un projet important qui implique de nombreux agents.

Vous les avez certainement déjà aperçus au travail, vêtus de leur tenue blanche frappée du logo de l'opération «Gares propres - Nette stations». Ces agents constituent l'aspect le plus visible d'un vaste plan d'action qui vise à améliorer sensiblement et durablement la propreté de toutes nos gares pour la plus grande satisfaction de notre clientèle mais également de tous les agents qui y travaillent. Le plan d'action «gares propres» a démarré à la fin du mois d'avril dernier par la création d'un grou-

pe de travail qui associe le CS Facility Management et le CA Réseau, conjointement responsables du nettoyage des gares, mais également le CA Patrimoine, le CA Entretien Court Terme et le CA Train.

L'objectif de la première phase, qui a effectivement démarré au mois de mai, est de mobiliser l'ensemble du personnel concerné du Facility Management et du Réseau pour lancer la campagne et coordonner les différentes actions. Des réunions ont été organisées avec les Managers de Région et les Managers de branches pour les informer et pour régler les problèmes potentiels d'organisation.

Sur le terrain, outre les 100 tenues blanches qui permettent à la clientèle de se rendre compte des efforts accomplis, des opérations de nettoyage approfondies ont été lancées au départ de la gare du Midi. Elles sont progressivement étendues à toutes les gares. M. Taminiaux, Chef de service Facility Management, qui préside le groupe de travail «Gares propres», explique la portée de ces nettoyages: "Nous voulons

redonner du cachet à nos gares en ne se limitant pas aux surfaces habituellement nettoyées. C'est pourquoi nous associons le Facility Management, le Technical service ainsi que les brigades mobiles du Réseau à cette opération".

La seconde phase vise à inscrire l'opération «Gares propres» dans la durée de manière à ce que l'accueil de la clientèle soit amélioré à long terme. Le groupe de travail spécialement constitué à cet effet va étudier tous les aspects indispensables pour que les efforts accomplis par chacun soient durablement efficaces. Parmi les principaux points qui sont examinés:

- la formation des équipes de nettoyage,
- les programmes de remise en état des gares,
- la remise en état des installations sanitaires,
- le contrôle de la qualité du nettoyage et de la propreté,
- l'évacuation et le tri éventuel des déchets,
- les moyens en personnel et matériels à mettre en œuvre,
- la coordination avec les C.A. EC et TR pour la propreté des trains.



Landegem: nouvelle gare pour nouveaux clients



Landegem a retrouvé une "vraie" gare. Les travaux d'élargissement du canal ont nécessité la destruction de l'ancienne gare. Pendant cette période, les services avaient trouvé place dans des containers. Mais depuis mars, les employés ont pu emménager dans leurs nouveaux locaux.

FACILE À L'EMPLOI
Les nouveaux bâtiments de la gare sont entrés en activité le 16 mars. Début mai, le nouveau pont à double voie était prêt. L'aménagement des deux voies centrales est pour le moment suspendu. Les caténaires seront placées après la période estivale. D'ici la fin de l'année, Landegem aura de nouveau son profil d'antan.

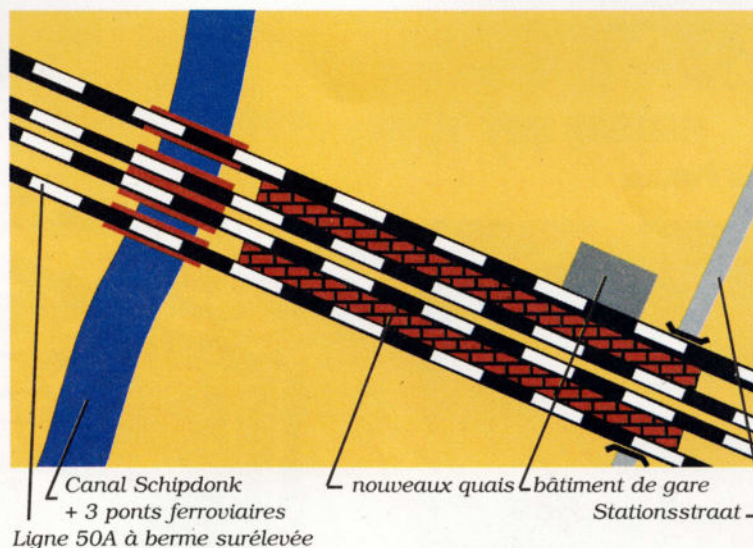
Le pont de chemin de fer qui enjambe le canal Schipdonk à Landegem formait un goulet d'étranglement pour la navigation. Avant qu'il ne puisse être démolit, on a construit un pont à voie unique de chaque côté pour ne pas interrompre le trafic ferroviaire. Chacun des deux ponts était relié à une voie surélevée. Momentanément l'accès aux quais se faisait par une longue rampe.

Les nouveaux quais sont accessibles par de grands escaliers et ascenseurs qui partent du tronçon de la Stationsstraat couvert par le viaduc. Pour faciliter aux voyageurs handicapés l'accès de la gare et des guichets, les suggestions des usagers ont été mises en application. Par exemple, on a placé une porte d'entrée coulissante et automatique qui ne comporte pas de seuil.

PENSER CLIENTS
Le dépôt de vélos sous le viaduc de la Stationsstraat est idéalement situé au pied des escaliers conduisant aux quais. Une initiative que les cyclistes apprécient à

sa juste valeur; les places disponibles n'en seront que mieux utilisées. L'aménagement des environs de la gare, qui commencera d'ici peu, renforcera encore l'at-

trait de celle-ci. La rénovation de la chaussée et la construction d'un parking de part et d'autre des voies faciliteront encore son accès.



Canal Schipdonk + 3 ponts ferroviaires
Ligne 50A à berme surélevée

nouveaux quais bâtiment de gare Stationsstraat

DANS LA PRESSE - DANS LA PRESSE - DANS LA PRESSE

Dans Het Volk - le 6 mai 98

Le train promeut les atouts touristiques ...

Sous la devise 'Oost-Vlaamse gezelligheid op het spoor' (Beautés de Flandre Orientale sur la voie), un train-expo de promotion a pu sillonner la Flandre grâce à l'Office du Tourisme de Flandre Orientale. Les visiteurs en ont profité pour prendre connaissance de l'offre touristique et récréative de Gand et de sa région. Le train se composait de trois voitures expo plus une voiture-bar qui offrait aux amateurs une dégustation des produits du terroir. La première voiture présentait les différentes régions touristiques. Le second véhi-

cule était réservé à la ville de Gand et l'asbl Gent 1500-2000 (festivités Charles Quint). La troisième voiture vantait les spécialités de Flandre Orientale. La SNCB et l'Office du Tourisme informaient via leur stand sur les possibilités d'excursions et de logement en Flandre, des curiosités et des événements. Les Florales de Gand, nouvelle édition en 2000, ont fleuri l'intérieur des ces voitures. (...) Les responsables de l'Office du Tourisme souhaitent étendre cette initiative nouvelle à la Région wallonne.

Anvers / Suisse: le trafic combiné en Brabo-shuttle

Le 25 mai, Intercontainer-Interfrigo a lancé un nouveau train-navette entre le port d'Anvers et la Suisse. Ce "shuttle", baptisé du nom de Brabo, circule tous les jours du lundi au vendredi dans les deux sens. En Belgique, il dessert le terminal Cirkeldyck à Anvers et en Suisse ceux de Bâle CFF et Zurich HB.

Réapparition des Billets Ozone

Cet été, une vaste campagne fédérale est mise sur pied afin de sensibiliser et d'informer les gens sur les conséquences des poussées de la teneur de l'air en ozone et de stimuler un recours plus fréquent aux moyens de transport moins ou non polluants.

C'est dans cette optique que s'inscrit la relance de l'action Ozone de la SNCB. Comme en 96 et 97, en juillet et août, il sera possible de se procurer des "Billets ozone", des cartes de dix voyages pour le prix de six. Ces billets spéciaux permettent de se déplacer entre deux gares déterminées à l'avance et cela jusqu'en septembre.

Le coût de cette opération s'élève à environ dix millions de francs pour la saison. Cette année, les pouvoirs publics interviendront à concurrence de cinq millions de francs prélevés sur le budget du Secrétariat d'Etat à l'Environnement.

La SNCB s'expose

En complément de l'exposition permanente au Musée des Chemins de Fer Belges, la SNCB expose les dernières pièces qu'elle a acquises. Sifflet à vapeur, trains miniatures, service de table ne sont qu'une infime part des objets présentés aux visiteurs. Notre musée abrite un grand nombre de pièces uniques, témoins du passé ferroviaire.

Depuis le 27 juin, ce sont les yeux émerveillés de quelques centaines d'enfants invités au musée que l'on retient de l'opération "Roefeldag" (le pendant flamand de "Place aux enfants").

Si vous avez conservé un regard d'enfant, n'hésitez pas à venir, durant tout l'été, jeter un petit coup d'oeil sur les plus belles pièces de cette collection.

Renseignements:
Musée des Chemins de Fer Belges
(Gare Bruxelles-Nord)
tél.: 02/224 62 79 ou 911/462 79

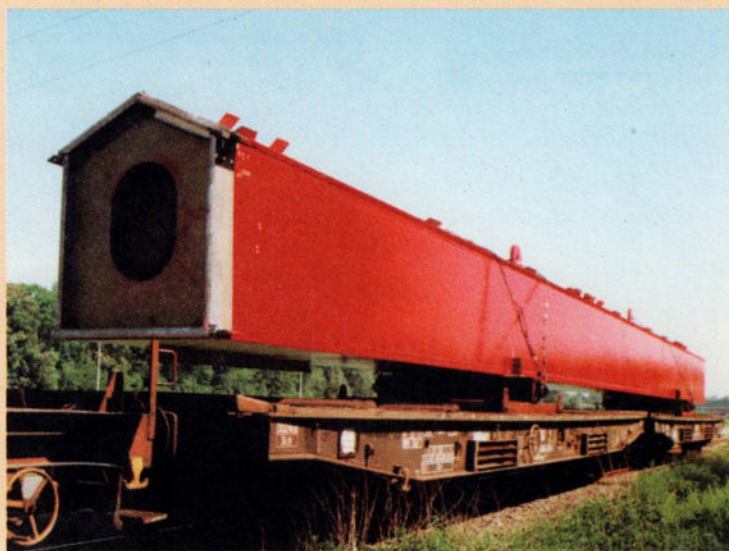
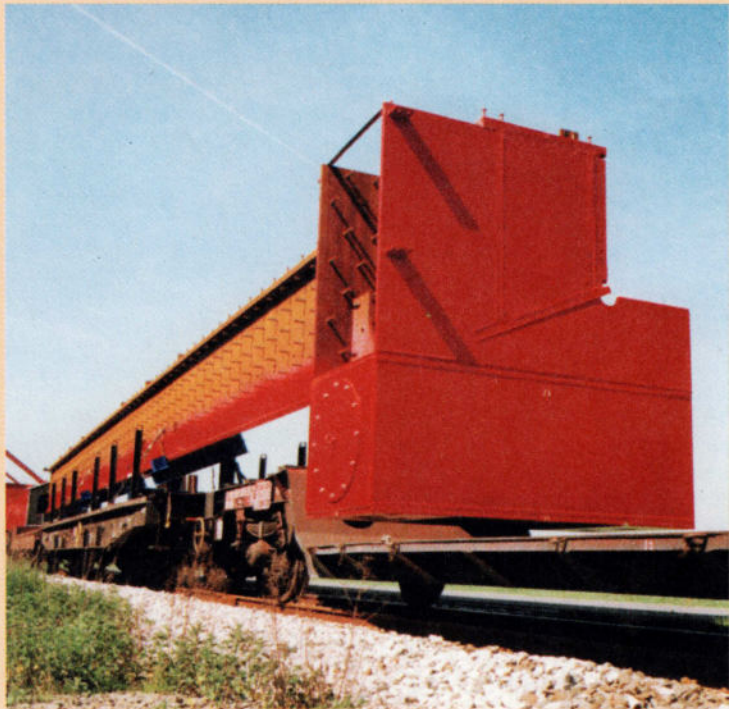
Premiers mois de 98: bond de 11% du chiffre d'affaires

Pendant les 4 premiers mois de cette année, les recettes de la SNCB ont globalement grimpé de 11%. Pratiquement, tous les secteurs sont en progression.

En tête, ABX (+ 23 %) suivi de près par le trafic voyageurs international (+ 18 %). On a enregistré une croissance de 200 % pour l'Eurostar et de 130 % pour le Thalys. Quant au trafic des marchandises, il a crû de 6 %.

Le service intérieur voyageurs affiche, lui, une hausse de 3,6 %.

Un convoi très spécial



Le transport exceptionnel que voici s'est révélé nécessaire pour acheminer des éléments du nouveau pont Hammerbrücke entre Wondelgem et Hergenrath sur la ligne à grande vitesse Liège - Aix-la-Chapelle. Cet ouvrage d'art consistera pratiquement en deux ponts hauts de 100 m et d'un poids de 1.500 tonnes. Certaines pièces mesuraient près de 40 m et pesaient jusqu'à 180 tonnes. Vu ses dimensions spéciales, le train ne pouvait en croiser aucun autre. En certains endroits, il a même fallu enlever temporairement des éléments de signalisation. Mais le défi a été relevé et avec succès.

Direct pour les vagues à La Panne



"De Lijn, notre partenaire" (à lire en page 3) pousse davantage sa collaboration avec la SNCB. On en a la preuve depuis peu en gare de La Panne. Le tram de la côte a désormais son terminus dans notre gare même. L'auvent aux couleurs (jaune) de De Lijn a été dressé le long du quai 1, ce qui permet une correspondance directe à la descente du train.



Le "diamant" du Quartier Léopold scintille sur le mail



Lancé en juin 1992, le chantier de la gare du Quartier Léopold est entré aujourd'hui dans une phase décisive avec la construction de la verrière en demi-dôme qui va recouvrir les deux grands escaliers d'accès à la gare.

UNE PROUESSE

Entre la façade classée et préservée de l'ancienne «gare du Luxembourg» et le bâtiment qui abrite le Parlement européen, cette verrière constituera une prouesse technique et esthétique. Dans le cadre du bureau d'architecture Atelier Espace Léopold, Michel Clinquart, le concepteur de cette verrière, en explique la conception: "Avec la SNCB, nous avons voulu que la gare profite de la lumière naturelle et que la couverture ait une forme sympathique qui s'intègre bien avec le mail qui couvre la gare. Les rampes d'éclairage feront de la gare un grand diamant éclairant au cœur du quartier européen".

Soucieux de donner à la gare un aspect hi-tech, Michel Clinquart a associé un spécialiste à ses travaux: "Nick Green est un ingénieur britannique habitué de ce type de construction. Il a notamment travaillé sur la verrière de la gare de Waterloo Station à Londres. Nous avons mis au point ensemble la structure retenue qui est une sorte de Mécano géant exclusivement construit avec du verre et de l'acier profilé. Ce travail a été pour moi une expérience unique. La collaboration avec la SNCB a été très instructive".

C'est là que sont installés les deux grands escaliers qui donneront accès à la gare et qui seront prochainement recouverts avec la verrière.

Les travaux de la verrière, d'un montant de 65 millions de francs, ont été adjugés à la société fran-

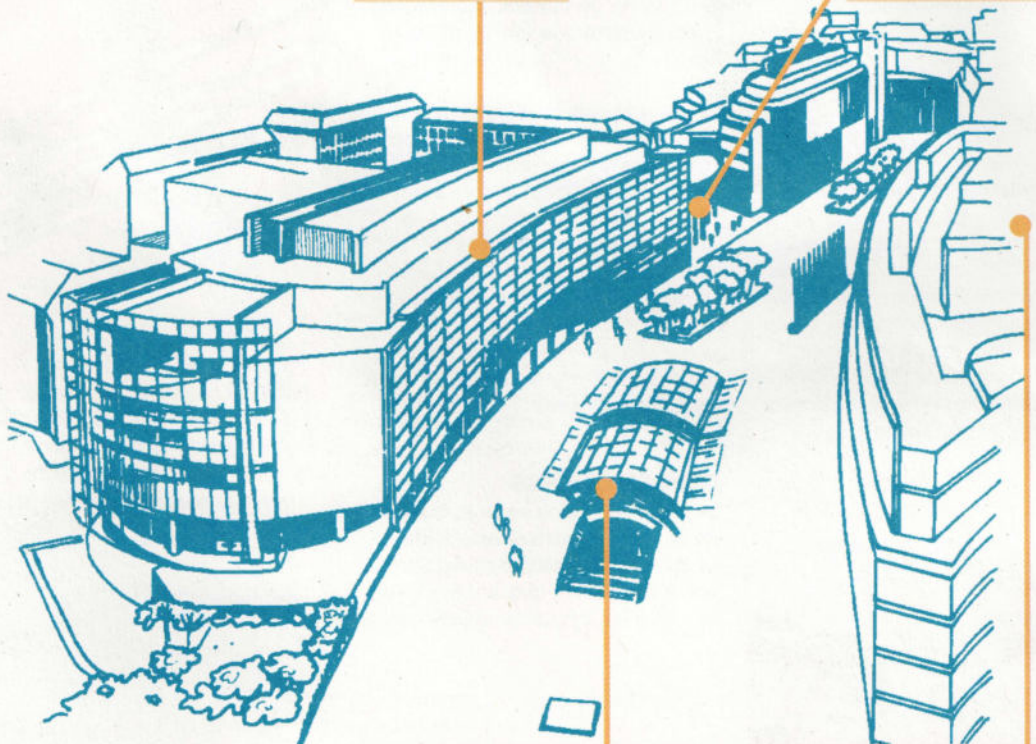
des vacances du bâtiment, un délai assez court de 150 jours civils. Une immense grue tour sera nécessaire pour réaliser un montage spectaculaire.

Il restera à installer les escalators et les ascenseurs (début des travaux en septembre 1998) et



Quartier en rénovation Place du Luxembourg

Ancienne gare de Bruxelles-Quartier-Léopold



Nouvelle gare de Bruxelles-Quartier-Léopold

Ensemble de congrès dit "Caprice des dieux"

LA CONSTRUCTION

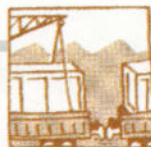
La construction de la verrière s'inscrit dans le cadre de la troisième phase du chantier de la gare de Bruxelles-Quartier Léopold. La première a porté sur le niveau - 1 (quais et voies en souterrain), la deuxième transforme le rez-de-chaussée en zone d'accueil pour voyageurs et la troisième concerne la construction de l'esplanade à l'arrière de la gare.

caise Laubeuf qui travaille en Belgique via sa filiale belge située à Courtrai.

La construction de la verrière, qui vient de démarrer, est réalisée dans les anciennes usines Portal à Lessines. Elle durera cinq mois. Après un transport qui sera exceptionnel, le montage nécessitera deux mois supplémentaires, soit au total et en tenant compte

les nouveaux quais dont la réalisation débutera au printemps 1999. Le parachèvement de la gare demandera encore 350 jours à partir du 2^{ème} semestre 2000. Près de dix années de travaux auront ainsi été nécessaires pour construire la nouvelle gare de Bruxelles Quartier-Léopold qui est appelée à accueillir chaque jour plus de 20.000 voyageurs.

Inter Ferry Boats: une société, trois objectifs et trois domaines



S'il offre de nombreuses opportunités, le grand marché européen a également augmenté la concurrence entre les entreprises de transport. Cette situation a un effet stimulant car elle nous oblige à travailler dans un environnement compétitif où l'offre et la qualité du service sont déterminantes. Dans cette perspective, la SNCB souhaite s'appuyer sur des entités fortes, axant leurs efforts dans leurs domaines de performance et disposant des moyens indispensables pour l'investissement et l'expansion.

A la fin de l'année dernière, la SNCB a fondamentalement remodelé le profil de ses filiales marchandes les plus proches. Son centre d'activités ABX Transport a absorbé la branche routière de la société Edmond Depaire. La branche ferroviaire de celle-ci a été reprise par la nouvelle société née de la fusion d'Interferry avec Ferry Boats qui porte le nom "Inter Ferry Boats".

Les répartitions de tâches sont ainsi beaucoup plus claires. La logistique et le transport ferroviaires sont du ressort d'Inter Ferry Boats alors qu'ABX est en charge de la logistique et de la distribution routière ainsi que des activités maritimes et aériennes. C'est la première de ces entités que nous vous présentons dans les lignes qui suivent.

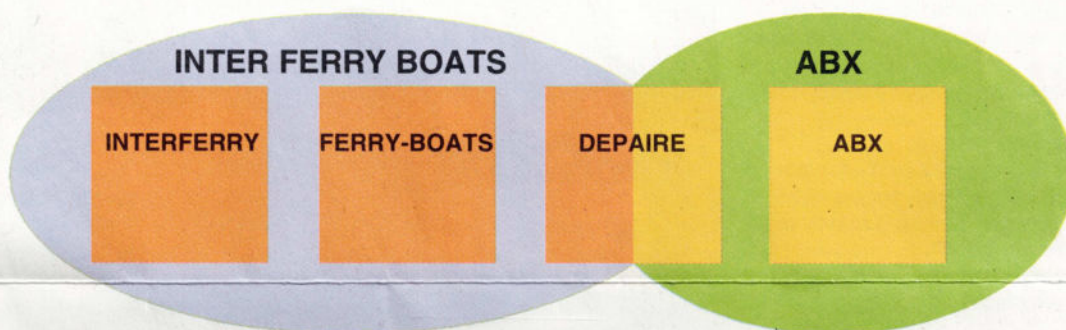
UNE SOCIÉTÉ DE POIDS
Avant fusion, le chiffre d'affaires cumulé des trois sociétés (Denaire, Ferry Boats, Interferry) se



montait à 2 milliards de francs. L'objectif après fusion, soit dès cette année 1998, est d'atteindre un chiffre d'affaires de 2,5 milliards de francs belges.

Cet objectif s'appuie sur une stratégie très claire qui s'articule à partir de trois objectifs fondamentaux:

- ☐ créer un outil à la fois national et international qui aide au développement économique;
- ☐ trouver de nouveaux clients et



Le parc de wagons commerciaux s'adapte au marché

Début mai, à l'atelier central de Gentbrugge, qui fait partie du CA Entretien Wagons, B-Cargo a présenté à des spécialistes du transport travaillant dans l'industrie sidérurgique 200 nouveaux wagons pour le transport de coils (Shimmns). L'atelier central de Cuesmes (même CA) fabrique le châssis, Gentbrugge se chargeant du reste.

Lors de la construction des wagons, il a expressément été tenu compte des propositions d'amélioration faites par les clients. Ceux-ci ont dès lors été extrêmement satisfaits du résultat. Pour B-Cargo, le transport de coils représente une activité importante. En 1998, quelque 6.200 wagons chargés de coils ont pris chaque mois le départ en Belgique, contre 4.000 en 1993, soit une progression de plus de 30 % en 5 ans.

Après en avoir fini avec les Shimmns, les ateliers se lanceront dans la rénovation de 400 wagons destinés au transport de mitraille. Et, après l'été, on attend encore une commande de wagons pour conteneurs. Le transport de conteneurs se heurte en effet souvent à une pénurie de matériel qui est la plupart du temps la conséquence d'une mauvaise rotation des wagons dans le Sud de l'Europe.



les fidéliser en leur offrant un service complet;

- ☐ étudier les problèmes du transport avec tous ceux qui sont concernés dans le but d'améliorer les produits existants et d'en créer de nouveaux.

Cette stratégie est appliquée dans les trois domaines d'activité d'Inter Ferry Boats: le trafic conventionnel, les trafics intermodaux et la logistique intermodale. Enterré un peu vite par certains, le **trafic conventionnel** peut encore remplir un rôle-clé soit en répondant aux besoins de l'industrie par des segments logistiques adaptés, soit en établissant les liaisons entre des plates-formes logistiques en amont et en aval. Dans ce dernier cas, le trafic ferroviaire sera alimenté par la concentration et les nécessités de distribution propres à de telles plates-formes. Le bon fonctionnement des **trafics intermodaux** demande des terminaux qui garantissent un service de qualité constante ainsi qu'une neutralité totale envers les différents opérateurs ferroviaires et leurs clients. Tout en veillant à perfectionner les équipements existants, il faut anticiper les besoins du trafic intermodal au cours des prochaines années.

Enfin dans le domaine de la **logistique intermodale**, Inter Ferry Boats va poursuivre dans la lignée d'Interferry en continuant à développer la logistique ferroviaire interports en s'appuyant sur les acheminements nationaux et sur une stratégie de partenariat au niveau international avec les réseaux limitrophes.

Une présence dans les quatre ports

La nouvelle filiale Inter Ferry Boats s'appuie en partie sur le savoir-faire acquis par Interferry depuis sa création en 1966. La mission de base d'Interferry est d'apporter un support complet au trafic combiné par fer en liant d'une manière souple le transport par route et par fer de telle manière que le transporteur routier puisse garder le contrôle du trajet de porte-à-porte. Interferry a développé une grande spécialisation dans le transport rapide entre les ports avec ses propres wagons. La société apporte tous les services qui s'articulent autour de ses missions de base comme, par exemple, remettre des cotations pour les transports combinés, donner les directives et les conseils nécessaires à la clientèle, codifier les containers et matériaux connexes, organiser un service porte-à-porte pour le combiné, etc. Interferry gère deux terminaux dans le port d'Anvers et un terminal dans celui de Gand. Quant à FerryBoats, l'autre filiale intégrée dans le nouvel ensemble, elle exploite deux terminaux dans le port de Zeebrugge. Unilog, filiale de Ferry Boats, exploite pour sa part le terminal sec de Muizen qui s'occupe notamment du trafic via la tunnel sous la Manche. Pour être complet, il faut ajouter que la SNCB est un des partenaires dans le cadre de l'installation d'une plate-forme multimodale dans le port de Bruxelles via la société Depaire. Les quatre principaux ports du pays sont ainsi concernés.



Le passage aux nouveaux horaires ne s'est pas fait "simplement". Voici des réactions de voyageurs, recueillies les premiers jours. Elles sont variées... Et pour l'instant, "no comment". Le trafic revenant progressivement à la normale, dans notre prochaine édition, nous donnerons la parole aux collègues qui ont suivi et résolu des problèmes.

Anne de Verviers:
"Rejoindre Bruxelles n'est pas très agréable. Le temps de parcours est allongé. Si je pars à 5 h 52, j'arrive aux alentours de 7 h 31 à Bruxelles. Le temps de la vapeur ?".

Didier de Liège:
"On nous raconte qu'il y aura plus de trains, mais en fait, le Thalys est le train supplémentaire. Par contre, ce qui est chouette, c'est le nouveau matériel. Vraiment, je récupère dans ces voitures-là".

Céline de Charleroi:
"Il est difficile de s'adapter aux changements. La période que je vis aujourd'hui n'est pas facile. Il faut que je m'organise sur le plan familial. Conduire mes enfants dans la famille, et me diriger vers la gare prend plus de temps qu'avant".

Jean-Paul d'Arlon:
"Je n'habite pas loin d'un point d'arrêt. Il n'est pas supprimé. Il faut dire que la SNCB a bien tenu parole. Je me rends quotidiennement au Luxembourg et le choix est nettement plus large".

Yves et Bénédicte de Huy:
"Franchement, c'est un important changement pour nous. Fini de changer de train à Namur".

Geert de Tirlemont:
"Lorsque je me suis trouvé sur le quai et que j'ai vu arriver un train de couleur orange, je n'ai pas osé monter. Je pensais que c'était un international".

Marie de Assesse:
"La nouvelle offre est en rodage. J'espère que la ponctualité va s'améliorer".

Rita de Herent:
"Nouveaux horaires, nouvelles habitudes, nouveaux accompagnateurs de train (on connaissait les gens de Braine-le-Comte et vice versa): chacun devra s'y plier. Il n'y a rien à faire."

Henri d'Erps-Kwerps:
"La deuxième classe est bondée pendant l'heure de pointe. Le nombre de rames est passé de cinq à trois, mais les cheminots nous disent que nos trains seront renforcés."

Eric de Veltem:
"Dommage qu'on n'ait pas un train en plus (on en reste à un train par heure et pendant la période de pointe, ce n'est pas un luxe). Nous guettons déjà impatiemment la fin des travaux entre Bruxelles et Louvain, avant même qu'ils n'aient réellement commencé. Il est à espérer qu'on obtienne quand même ce train en plus."

Freddy d'Hasselt:
"Les nouveaux horaires sont une aubaine pour moi. Je peux maintenant prendre trois trains en un laps de temps plus court qu'a-

vant. Si j'arriverai à temps au boulot aujourd'hui ? Sans doute que oui."

Stéphanie et Marjorie, écolières à Waregem:

"Le matin, nous pouvons dormir un quart d'heure de plus et nous rentrons plus tôt le soir. Nous avons maintenant une correspondance immédiate avec le bus, alors qu'avant, nous devions patienter un quart d'heure."

Joseph de Turnhout:
"C'est un grand progrès pour Turnhout. Ça va beaucoup plus vite et on ne doit plus changer de train à Malines, où il y avait toujours un risque de rater la correspondance."

Linda de Tirlemont:
"Ca n'a jamais été pire que maintenant. Et le plus grave, c'est



qu'on ne peut rien y changer. Les gardes eux-mêmes se moquent des nouveaux horaires."

John de Deinze:
"Les chemins de fer se contentent de tout chambouler sans en mesurer les conséquences. J'ai maintenant un train direct pour Bruxelles, sans correspondance à Gand, mais le trajet dure plus longtemps qu'avant."



Sur la base de son évaluation de la mise en œuvre du plan IC/IR, le conseil d'administration a fixé le 18 juin un plan d'action en cinq volets.

1. RAPPROCHEMENT SNCB / CLIENTÈLE

Un geste commercial
vis-à-vis de sa clientèle pour compenser les désagréments subis lors du lancement du nouveau plan IC/IR. Ce sera, en septembre prochain, un avantage commercial qui représentera l'équivalent de 10 % de réduction sur le prix de la carte train du mois de septembre.

Une volonté de transparence
La SNCB informera régulièrement à propos des retards importants

subis par les voyageurs sur les différentes lignes et les raisons expliquant ces retards.

Un renforcement du service de médiation
Le service de médiation (ombudsman) sera renforcé et une nouvelle forme de collaboration avec ce service sera mise en place.

Journée du chemin de fer
On organisera un événement récurrent, une journée du chemin de fer, dans le but d'informer et de familiariser le public avec les techniques et l'organisation ferroviaires.

2. REVOIR CERTAINS HORAIRES

Le conseil d'administration souligne que le plan IC/IR 98 constitue un progrès par rapport à la situation antérieure mais doit être adapté sur certains points. Ces adaptations seront de deux types.

Le 27 septembre 98
Dès l'entrée en vigueur de l'horaire d'hiver, le 27 septembre 98, on introduira des adaptations sur la base des enseignements tirés depuis le 24 mai. Mais des adaptations ponctuelles seront déjà introduites le 1^{er} septembre, par exemple pour répondre aux problèmes spécifiques de la clientèle scolaire.



Le 24 mai 99
Des adaptations plus importantes seront introduites lors de l'entrée en vigueur des horaires d'été de 1999, le 24 mai dans un an. Elles seront basées sur une analyse précise des besoins de la clientèle évalués au moyen d'une enquête nouvelle. Elles tiendront compte des moyens disponibles en infrastructure et en matériel roulant.

3. PRÉVENTION TECHNIQUE

Le conseil soutient la direction sur les mesures techniques prises en matière d'infrastructure, de matériel roulant, d'organisation, d'exploitation, pour réduire les retards des trains depuis l'entrée en vigueur du nouveau plan IC/IR. Il demande que ces efforts se poursuivent sans relâche.

4. AFFINER LA RESTRUCTURATION DE LA SOCIÉTÉ

La mise en place de la restructuration de la société en centres autonomes doit se poursuivre parce qu'elle accentue la prise de responsabilités au sein des centres. L'expérience récente ayant cependant montré que la coordination sur le terrain doit être approfondie, le rôle d'un certain nombre d'acteurs (par exemple les directeurs des districts, les managers de région) sera revu dans cette perspective.

5. ET LE PERSONNEL...

Formation
Le programme de formation du personnel sera réactualisé en profondeur sur base des besoins et développé pour renforcer les atouts du personnel dans les domaines tels que les nouvelles technologies ou la communication avec les clients.

Recrutement
Le programme de recrutement en cours sera accéléré et approfondi, en tenant compte des priorités qui apparaissent sur le terrain. Compte tenu des évolutions favorables des trafics (marchandises, voyageurs national et voyageurs international), l'évolution de l'effectif tel qu'envisagé dans le dernier accord social sera revu à la hausse.

Remerciements
La direction examinera avec les syndicats la formule la plus adéquate pour exprimer les remerciements de la société au personnel pour les efforts fournis dans les circonstances difficiles du lancement du plan IC/IR.

icir 98



C'EST À DIRE - CO.04, section 50, Bruxelles - est édité par l'Unité centrale Communication, produit sur papier recyclé et distribué par le Centre de services Facility Management. Photos: UCC CO SNCB (sauf indication contraire).