

Transporteur au sens large

Demain - ou juste après - nous serons en 2000. Louis Armand, qui fut secrétaire général de l'UIC, disait que si le chemin de fer franchit ce cap, il sera le mode de transport du siècle prochain. Franchir le cap, nous nous y efforçons. Les résultats dans ce qu'on peut appeler notre "formule 1", les trains à grande vitesse, démontrent que nous proressons véritablement. Nous maîtrisons à présent la technologie (cette fameuse Grande Vitesse) qui nous rend très compétitifs en transport terrestre. D'autre part, nous avons rompu avec nos vieilles habitudes tarifaires (la taxation kilométrique pure et simple) et choisi, dans ce créneau, une approche adaptée au contexte de concurrence dans lequel nous travaillons. Dans d'autres domaines (en transport de voyageurs comme de marchandises, volumineuses ou non), nous avançons aussi, parfois de manière spectaculaire et sur des voies qui ne sont pas uniquement ferrées.

Faut-il en déduire que nous perdons notre âme, que le chemin de fer n'est plus le chemin de fer ? Absolument pas. La SNCB est un transporteur, au sens large du terme, active sur un marché où elle n'a désormais plus aucun monopole technique, et soucieuse de s'affirmer dans les créneaux où elle a des chances de réussite. La riche expérience qu'elle possède dans le domaine de la technique ferroviaire, elle ne se privera certainement pas de la valoriser. La preuve en est donnée sur les lignes nouvelles. Mais elle ne va pas non plus se confiner dans ce seul secteur. Le transport, un marché très vaste, utilise une grande variété de moyens. Il faut sélectionner le plus adapté pour chaque mission reçue de nos clients. C'est la seule manière de conserver son âme de transporteur sur un marché qui se libéralise.

SNCB sur Internet: les surfers ont la visite sélective

Les Belges visitent volontiers notre site sur Internet. Avec un plancher de 590 entrées et un record de 2.069 comptées dans nos statistiques, le mois de mai est indicatif de l'intérêt sélectif que nos concitoyens portent à notre site.

Le seuil des 1.000 visites franchi un seul jour de mars puis plus régulièrement en avril, mais sans dépasser 1.200, c'était un résultat correct pour un site dont on n'avait pas encore fait vraiment la publicité.

En mai - *fais ce qu'il te plaît...* - la curiosité et/ou l'intérêt pour nos informations ont fait preuve de sélectivité:

- une moyenne journalière proche de 1.140 visites en semaine;
- une moyenne "ordinaire" de 6 à 700 visites chaque jour de week-end;
- en moyenne quotidienne plus

de 1.500 visites après le 24 mai, et même 2.069 le lundi 25;

■ un record de week-end de 2.008 visites en deux jours les 23 et 24...

Depuis, le seuil des 2.000 visites est largement franchi chaque jour du lundi au vendredi.

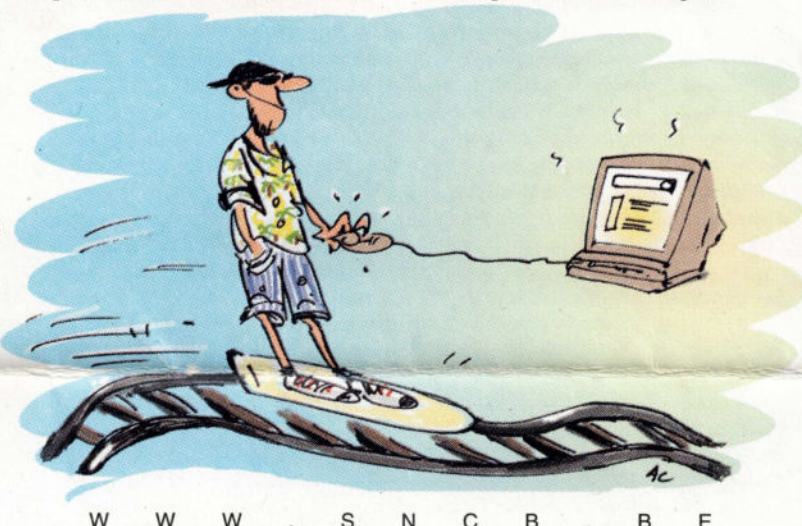
C'est donc clair: l'information captée à domicile sur un ordina-

teur attire le public. Il est vrai qu'on trouve sur le site de la SNCB l'information *produits* dans le domaine voyageurs, toute l'info à propos de la logistique marchandises et des offres de B-Cargo, un chapitre *offres d'emploi* bourré d'indications très précises...

Le chapitre Telecom n'a pas

échappé aux surfers éclairés lorsque notre centre de services a participé au salon TM@B: quelques jours après cette participation, des offres de services arrivaient via internet.

La SNCB a pris pied sur un terrain d'avenir et doit s'y installer plus et encore mieux.



W W W . S N C B . B E

Le site en quelques chiffres

- ✓ présentation en 4 langues
- ✓ près de 5.000 pages équivalent Din A 4 à consulter:
 - 1.200 sur le trafic intérieur voyageurs
 - 1.000 sur B-Cargo
 - 1.000 sur le service international voyageurs
 - 200 sur le TGV
 - 600 sur Eurostar
 - 170 sur Telecom
- ✓ plus de 300 photos
- ✓ plus de 70.000 corrélations pour bien surfer à l'intérieur du site

Pour les clients "carte train", un "geste" de 10 % en septembre

La décision du Conseil d'administration date du 18 juin. Nous en avons parlé dans notre numéro 5. Tous les clients qui détenaient une carte train valable (même un seul jour) entre le 24 mai et le 18 juin se voient offrir en septembre une réduction de 10 % sur le prix de base mensuel.

Rapprocher la SNCB de sa clientèle peut se faire notamment par le biais d'un "geste" financier. L'intention vise quelque 350.000 clients titulaires d'une carte train entre le 24 mai (premier jour des nouveaux horaires) et le 18 juin



(date à laquelle le trafic était revenu déjà pratiquement à la normale).

Le geste, c'est 10 % sur le prix de base mensuel de leur carte. Autrement dit, on ne s'embarrassera pas des multiples réductions qui compliqueraient les calculs: on regroupera les nombreuses

variantes en 4 catégories: cartes *réseau*, *trajet*, *scolaires* quotidiennes, *scolaires* d'un A/R par semaine. Ainsi, une carte *Railflex*, pour les gens qui travaillent à temps partiel, recevra la même réduction qu'une carte *trajet* habituelle. Mais le montant sera fonction de la distance *taxée*.

Pour des voyages en 2^{ème}, on obtient les réductions suivantes:

Carte réseau	750
Carte trajet 33 km	280
Scolaire / semaine 33 km	90
Scolaire / jour 19 km	150

Les 350.000 clients concernés doivent recevoir fin août une lettre personnelle indiquant le montant de leur réduction. Ils bénéficieront de celle-ci en validant leur carte train pour septembre. Ceux qui n'auront plus de carte train ou qui ne devront pas la valider à ce moment (une carte annuelle, par exemple), se verront rembourser le montant prévu en octobre/novembre (pour limiter la formation de files aux guichets).

À SCHAERBEEK, un labo très accrédité



PAGE 2

À BRUXELLES-MIDI, travaux d'accès



PAGE 4

MESURES CORRECTIVES pour IC/IR 98



PAGE 7

LA PUISSANCE 10 POUR ABX transport



PAGE 8

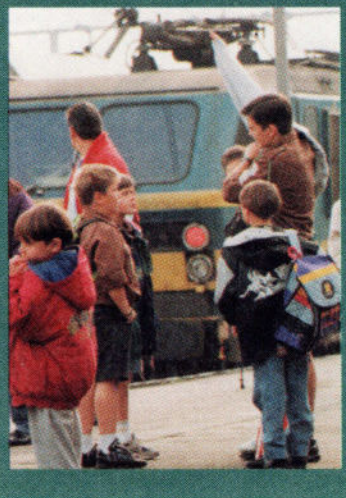
3 octobre 1998:
journée TTB

Depuis sa création, la Journée Train-Tram-Bus vise à faire découvrir les transports en commun à tous ceux qui ne sont pas des utilisateurs fréquents. En voyageant à des tarifs particulièrement avantageux et en combinant les trois modes de transport, les amateurs peuvent sillonner les trois régions du pays et le Grand-Duché de Luxembourg en découvrant des sites touristiques.

Si vous devez informer votre entourage, sachez que le billet TTB sera en prévente du 21 septembre au 2 octobre dans nos gares et dans les points de vente De Lijn et Tec au prix de 340 F pour les adultes et 220 F pour les enfants de 6 à moins de 12 ans. Le jour même, il sera vendu au prix de 400 F et 280 F. Il s'agit bien des mêmes prix qu'en 1997.

La Journée TTB est une excellente occasion de sensibiliser ceux qui ne font pas partie des navetteurs réguliers. L'objectif à dépasser est de 50.000 voyageurs en un jour. Cela impliquera une mobilisation qui touche autant le personnel que le matériel de notre entreprise, un effort qui n'est pas isolé: nous l'accomplissons en commun avec nos partenaires régionaux car nos intérêts sont également communs.

Enfin, il est utile de savoir que la Journée TTB entamera cette année une semaine de la mobilité qui se déroulera en Flandre du 3 au 11 octobre. Pendant cette période, les usagers potentiels seront sensibilisés aux avantages des transports en commun par rapport aux déplacements quotidiens par la route. La semaine se terminera le 11 octobre par une journée rue ouverte au cours de laquelle les communes et les associations de commerçants organiseront de nouvelles expériences de trafic pour améliorer l'accessibilité.



A Schaerbeek, près de la gare, un labo très accrédité !

Le Laboratoire des Achats a reçu récemment l'accréditation à la norme EN 45-001. C'est une solide garantie de sérieux pour tous les tests qui y sont pratiqués.

Si vous êtes un habitué de Schaerbeek, vous avez certainement déjà remarqué le grand bâtiment de trois étages situé à gauche en sortant de la gare (ou à droite en y entrant !). C'est là qu'une équipe d'une trentaine de personnes très spécialisées étudie et analyse les matériaux qui font partie de notre travail quotidien. Il faut être un expert pour comprendre exactement à quoi servent tous ces appareillages compliqués mais une chose est sûre: les travaux accomplis ici servent à toute l'entreprise !

CONFORMITÉ AUX COMMANDES

Ce laboratoire est intégré au Centre de Services Achats. Une de ses missions essentielles consiste à étudier et contrôler les fournitures dans toute une série de domaines: aciers, alliages, plastiques, caoutchoucs, textiles, peintures, colles, résines, lubrifiants, graisses, carburants et produits de nettoyage industriel. Pour être complet, il faut encore ajouter l'analyse des eaux de rejet, de l'air et des déchets.

En pratique, un échantillon de toute fourniture dans ces domaines passe par le laboratoire où il fait l'objet d'une analyse approfondie. Lors de la visite de la rédaction de C'EST À DIRE, deux têtes de pioche attendaient leur tour. Dans les jours suivants, elles allaient être soumises à des tests particulièrement exigeants pour déterminer d'une manière scientifique leur conformité à différents critères comme la dureté, la traction ou la résistance. La réception des marchandises commandées s'appuie sur ces opérations.

LE PROGRÈS À CHAQUE ANALYSE

Loin d'être une formalité administrative, cette procédure permet à la SNCB de relever le niveau de

qualité de ses fournitures comme le montre un exemple récent.

La section caoutchoucs-plastiques-textiles-produits de nettoyage a analysé les roues élastiques des engrenages des locomotives électriques série 26. Ces silent blocks servent à amortir les chocs. Une analyse approfondie a montré qu'il est possible de sélectionner un caoutchouc plus performant. Alors que le retour des locomotives était prévu tous les 50.000 km pour changer ces pièces, les nouveaux silent blocks permettent de tenir au moins 300.000 km, soit une augmentation par six du niveau de performance. En plus, l'appel d'offre pour de nouvelles pièces a permis de faire jouer la concurrence et de réduire ainsi le prix d'achat. Le laboratoire n'intervient pas uniquement lors des achats. Il répond également à toutes les questions qui se posent en cours d'utilisation. Il reçoit des demandes très variées dans ses domaines de compétence. Il s'est penché récemment sur les peintures de la gare d'Anvers, sur le matériau utilisé pour remplacer les vitres des gares de Bruxelles-Midi et d'Anvers, sur les rails soudés ou encore sur les traverses en béton.

Il travaille aussi régulièrement sur des analyses de sol, de déchets, sur des essais de résistance au feu ou encore sur la présence supposée d'asbeste dans certains bâtiments. Il ne s'agit là que de quelques exemples. Plus de 1.000 dossiers arrivent annuellement à Schaerbeek dans tous ces domaines.

DES RÉSULTATS OBJECTIFS

Est-il possible qu'un laboratoire intégré à une entreprise produise des résultats qui soient garantis neutres et objectifs ? Aux yeux des experts du laboratoire des Achats, la réponse positive ne faisait aucun doute. Par contre, il était nécessaire de le démontrer aux fournisseurs et aux clients de la SNCB. C'est pourquoi une demande d'accréditation à la norme EN 45-001 a été lancée au début de l'année 1996 auprès de Beltest, le Système belge d'Accréditation, qui dépend du Ministère des Affaires économiques. Il s'agit d'une norme extrêmement sévère,



reconnue au niveau international, Beltest étant lui-même affilié à EAL (European Cooperation for Accreditation Laboratories) qui exerce à son tour un contrôle.

PROCESSUS LONG, SUIVI ASSURÉ

Dans une première étape, les experts de Beltest ont étudié de près la manière dont le laboratoire travaille. Ils ont ensuite formulé des recommandations très strictes qui ont été mises en route pendant un an. Cinq experts sont alors revenus pendant deux jours pour passer au crible tout le laboratoire.

Au terme de ce processus long et exigeant, l'accréditation a été accordée pour une trentaine de tests. Le laboratoire est ainsi l'un des plus accrédités en Belgique. Mais attention, l'accréditation à la norme EN 45-001 n'est pas acquise une fois pour toutes. Le certificat n'a qu'une durée de trois ans et des contrôles annuels sont prévus ! En attendant, cette certification constitue une solide garantie pour tous les partenaires du laboratoire qui réalise aujourd'hui 10 % de ses activités pour des tiers. Et cette proportion devrait aller en augmentant. ■



Pour répondre vite aux besoins: des recrutements de temporaires

Fin juin, le Comité de direction a décidé d'accélérer le programme de recrutements pour mieux rencontrer les besoins qui se sont fait jour.

En plus des recrutements par épreuves annoncés dans notre encadré maintenant habituel, il faut signaler une vague d'engagement de temporaires (on dit aussi contractuels) pour diverses fonctions qui exigent un niveau universitaire ou celui d'un graduat. Voyez la liste qui suit.

Ingénieurs civils
Ingénieurs industriels
Licenciés en communication
Licenciés en sciences commerciales et financières
Licenciés en sciences économiques

Ingénieurs commerciaux
Licenciés en informatique
Gradués en informatique
Techniciens gradués en électronique, électricité, mécanique ou électromécanique.

Pour les gradués, les emplois ouverts sont ceux de programmeur, analyste-programmeur et technicien principal.

Attention: comme il ne s'agit pas de personnel statutaire, l'adresse de contact est différente. Les candidats éventuels que vous rencontreriez autour de vous, dirigez-les vers le bureau PS.021 (troisième étage 85 rue de France à 1060 Bruxelles). Par téléphone, il suffit d'appeler le 02/525 25 49.

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 supé-

rieur général, technique ou professionnel.

On recrute aussi des techniciens électromécaniciens (niveau A 2) pour l'ensemble du réseau.

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

La libéralisation du rail, une affaire européenne



La libéralisation du rail devient une réalité sur nos voies. NDX Intermodal constitue un exemple intéressant d'une évolution qu'il faut envisager d'un œil attentif.

Vous le savez, il y a déjà deux opérateurs sur le réseau de la téléphonie mobile, à savoir Proximus et Mobistar et ils seront bientôt trois avec l'arrivée prochaine d'Orange. Dans le domaine de la téléphonie fixe, la situation évolue dans le même sens. A l'exemple de Telenet en Flandre, d'autres opérateurs viendront bientôt concurrencer Belgacom, obligée de se frotter à la concurrence sur son propre terrain. Ce qui était inimaginable il y a quelques années encore est aujourd'hui une réalité. Sans remonter trop loin dans le passé, il est utile de rappeler que cette évolution a été voulue par l'Union européenne dans le cadre du grand marché lancé en 1992. Afin de stimuler les échanges entre les pays européens et de renforcer l'économie du vieux continent face à la concurrence venue d'ailleurs, la décision a été prise d'ouvrir le plus possible tous les marchés des pays membres.

NDX, PREMIER CONCURRENT RECONNU

Progressivement, tous les secteurs de la vie économique ont ainsi été libéralisés. Le rail ne fait évidemment pas exception à la règle et nous vivons désormais cette situation comme le montre l'exemple de la société NDX Intermodal. Il s'agit d'une

joint-venture entre NS Cargo et DB Cargo, les départements marchandises des chemins de fer néerlandais et allemand, ainsi que la société CSX Corporation. Elle a obtenu sa licence d'opérateur ferroviaire à la fin de l'année dernière avec comme objectif de proposer aux chargeurs un réseau européen complet de transports de containers.

Si elle est officiellement un opérateur ferroviaire reconnu, NDX présente la particularité de ne posséder ni wagon, ni locomotive et de n'employer directement aucun personnel ferroviaire. Elle démarche ses clients en leur proposant des services de transport complets et utilise pour ce faire les services des compagnies de chemin de fer dont elle a besoin.

La volonté déclarée des dirigeants de NDX n'est pas de concurrencer ces dernières mais de faire travailler le rail en utilisant les capacités existantes. Cinq navettes sont en exploitation: quatre trains par jour entre Rotterdam et Anvers, cinq convois par semaine entre Rotterdam et Munich, deux à trois trains hebdomadaires entre le Benelux et Barcelone, trois navettes par semaine entre Hambourg et Milan ainsi que des liaisons une ou deux fois par semaine Rotterdam-Almelo et Rotterdam-Varsovie. La stratégie de NDX vise à proposer des prix compétitifs par rapport aux autres formes de transport et d'offrir la meilleure qualité de service possible.

PROGRESSER EN UTILISANT LE CHANGEMENT

La co-gestion américaine de NDX prend fin sous peu (notre petit encadré "presse"), le nom disparaît et l'activité est reprise par une filiale de longue date du réseau ferroviaire allemand.

Mais NDX ne constitue bien sûr qu'un exemple révélateur d'une évolution désormais inévitable. Il y en a et il y en aura d'autres dans les prochaines années. Il n'existe plus aujourd'hui de réseaux ferroviaires qui soient réservés à une seule et unique compagnie exploitante. La libre circulation est une fois pour toutes inscrite dans notre droit. Il est sans doute difficile d'imaginer que des opérateurs extérieurs travaillent sur notre réseau mais c'est aujourd'hui une réalité tout-à-fait concrète !

Faut-il s'en lamenter et craindre le pire ? Certainement pas. La situation n'évolue pas de manière aussi violente que certains le craignaient mais il est clair que les opérateurs de chemin de fer européens, quelle que soit leur nationalité, doivent rester vigilants. La SNCB ne considère par les initiatives telles que NDX comme de la concurrence directe mais comme des clients potentiels. C'est en tant que fournisseur des meilleurs services possibles que nous nous positionnons vis-à-vis de la clientèle. C'est ainsi et seulement ainsi que nous pourrions nous maintenir et même progresser sur ce marché en plein changement.



DANS LA PRESSE - DA

Dans *Le Lloyd*, du 27 juin 98

Tant les chemins de fer néerlandais que la Deutsche Bahn participent dans NDX: DB à hauteur de 50 %, NS pour 25 % (les 25 % restants sont aux mains de l'entreprise américaine CSX). NDX est encore déficitaire à l'heure actuelle (mais espère renouer avec le bénéfice l'année prochaine), et pèse par conséquent sur les résultats de DB Cargo et NS Cargo.

DB Cargo a enregistré une croissance de 7,5 % de son chiffre d'affaires en 1997, jusqu'à près de 6,7 milliards de DEM. Le bénéfice avant impôts a baissé de 100 millions, pour atteindre 500 millions de DEM. Cette baisse est entre autres attribuée à la "consolidation de NDX". NS Cargo de son côté a réalisé un chiffre d'affaires de 310 millions de NLG en 1997, contre 316 millions en 1996. Cette chute est entre autres due à la disparition du transport de courrier et à la consolidation du déficit de NDX.

DANS LA PRESSE - DA

Du quotidien hollandais *Nieuwsblad Transport*, le 23 juillet 1998

CSX se retire. Transfracht absorbe NDX

Amsterdam (NT) - L'opérateur ferroviaire Transfracht International absorbe son collègue NDX. La compagnie ferroviaire américaine CSX, actionnaire de NDX, n'aura aucune participation dans l'entreprise, le nom NDX disparaissant le 1^{er} septembre, remplacé par Transfracht International.

DANS LA PRESSE - DA

Charleroi-Erquelinnes: 14 ponts à "refaire"



Sur la ligne 130A Erquelinnes-Charleroi, quinze ponts chevauchent la Sambre. Quatorze d'entre eux ont une structure métallique très ancienne. Cela implique que les trains portant 22,5 tonnes/essieu doivent réduire leur vitesse à 40 ou 60 km/h à certains endroits. De ce fait, l'axe en devient peu intéressant pour un transport de marchandises efficace.

Le plan décennal d'investissements reprend cinq relations de base. Parmi celles-ci, la relation Erquelinnes - Charleroi - Namur-Liège - Visé appartient à l'axe international France-Allemagne. L'axe doit faire l'objet d'adaptations pour être à l'avenir parcouru en régime D4 dans un gabarit qui suit les normes européennes. Telles sont les conditions pour en faire un axe de transit performant.

Dans cette perspective, il faut réaménager les quatorze ponts qui surplombent la Sambre (certains datent encore du XIX^{ème} siècle) et moderniser les voies et la signalisation.

A Lobbes, le premier des quatorze est prêt. Les investissements se rapportant au reste de la ligne sont au programme du plan décennal 1996-2005.

Le transport de marchandises par fer est en progression dans la quasi totalité des secteurs et tout indique que le flot ira en grandissant. Une bonne infrastructure doit répondre aux exigences de capacité et de vitesse actuelles. Elle doit offrir des liaisons performantes entre les ports belges et les points-frontière comme entre les ports et les bassins industriels du pays. Et donner un accès optimal aux réseaux voisins.



DANS LA PRESSE - DA

Dans *La Meuse* du 9 juillet 1998

Transports: l'économie belge menacée de paralysie dans les 20 ans qui viennent

La Belgique doit investir massivement dans ses infrastructures de transport routier, ferroviaire, maritime, fluvial et aérien, sous peine de s'empêtrer de plus en plus dans des embouteillages qui bloqueront son développement économique: tel est le message adressé par la Confédération Nationale de la Construction aux décideurs politiques.

Entre 1970 et 1995, le transport de marchandises a augmenté de 85 % et celui de voyageurs de 120 %. Selon les extrapolations de la CNC, cette explosion va se poursuivre de 1995 à 2015. Le trafic de marchandises va encore augmenter de 90 % et le trafic voyageurs de 40 %.

DANS LA PRESSE - DA

Travaux d'accès à Bruxelles-Midi

Sortant ou entrant en gare de Bruxelles-Midi du côté de Forest, on ne peut pas rater les travaux en cours. De gros travaux réalisés pour faciliter l'accès de la gare. Ils s'inscrivent aussi bien dans le cadre de la modernisation du réseau intérieur (STAR 21) que dans celui de l'aménagement du réseau grande vitesse.

plus de croisement entre les trains intérieurs et les trains à grande vitesse.

VITESSES PLUS ÉLEVÉES

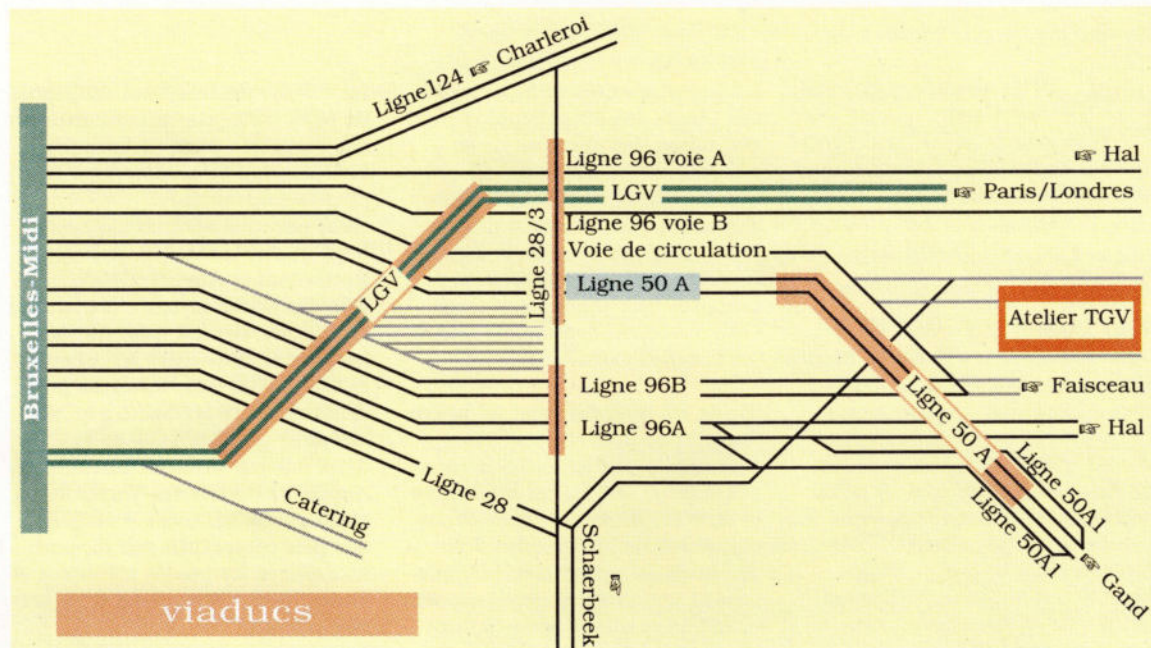
Avant le début des travaux, la vitesse d'approche était limitée à 40 km/h. En fin de travaux, elle atteindra, selon le cas:

- 80 km/h sur la ligne 124 (travaux toujours en cours) et sur la ligne 96;
- 70 km/h sur la ligne 50A;
- 90 km/h sur la ligne 50A1.



Dans la nouvelle configuration des voies d'accès à Bruxelles-Midi, côté Forest, la vitesse d'entrée et de sortie pourra être accrue en toute sécurité. On ne comptera

Les trains à grande vitesse, entre Bruxelles et Lembeek, rouleront entre les voies A et B de la ligne 96. Pour que trains intérieurs et TGV ne se gênent pas, ces der-



niers emprunteront un viaduc entre les voies 1 à 6 de la gare et la LGV. Entre Bruxelles-Midi et Forest Voitures, les lignes 50A et la voie B de la ligne 96 devront être déplacées. De cette manière, entre les 2 voies de la ligne 96, on disposera de l'espace nécessaire pour la LGV. Les lignes 96 et 50A entoureront une voie de contournement et un futur trainwash. Les travaux de terrassement et la construction d'ouvrages d'art dans la nouvelle assiette de la ligne 50A sont entamés. Le déplacement de la ligne 50A nécessite la construction, à côté du

viaduc métallique à la hauteur de l'atelier TGV (pont Vierendeel) d'un ouvrage en béton qui remplacera le vieux viaduc.

La ligne 28/3 relie la ligne 28 et la ligne 124 à Bruxelles-Midi. Cette ligne est momentanément interrompue en raison du remplacement du viaduc actuel par un viaduc en béton au même endroit. La construction de ce viaduc est déjà terminée et la structure portante métallique pour la caténaire est déjà placée, une voie unique pourra y être installée.

OPTIONS POUR LE FUTUR

Lors de la réalisation des travaux, on garde à l'esprit les futurs travaux de voie. A la fin de la ligne 50A1, on a imaginé un projet pour une 3^{ème} voie en direction de Denderleeuw. Il faudra aussi tenir compte d'un raccordement possible de la LGV avec la ligne 28 (direction Schaerbeek). Les travaux actuels prendront encore quelques années. Notre schéma montre la situation en l'an 2004.

Un "accident" instructif pour les services de secours

L'accident s'est produit à Niel le samedi 13 juin dernier à huit heures. Un train de marchandises dont certains wagons transportaient des produits toxiques est entré en collision avec une voiture qui slalomait entre les barrières fermées du passage à niveau. Le choc a provoqué le déraillement d'une partie du convoi à la hauteur de la gare. Plusieurs personnes se trouvant sur les quais furent touchées tandis que les wagons contenant les produits chimiques laissèrent échapper leur contenu et le bâtiment de la gare prit feu. La catastrophe a fait trois morts et quinze blessés, dont quatre grièvement.

RASSUREZ-VOUS, CET ACCIDENT NE S'EST PAS PRODUIT !

L'accident décrit plus haut était un exercice plus vrai que nature effectué à la demande des pompiers de Niel. Ces derniers furent secondés par leurs collègues de Boom, la Croix-Rouge, la gendarmerie et bien sûr la SNCB ainsi que l'administration communale. Immédiatement cette dernière déclencha la phase 2 du plan catastrophe qui permet au bourgmestre et au commandant des pompiers de prendre la direction des opérations et de tous les services de secours. Cet exercice a suscité une vive émotion. Peu de personnes étaient au courant de la simulation, d'où la stupéfaction des badauds heureusement vite rassurés. Les victimes étaient quant à elles des acteurs du VOS (Vlaamse Ongeval Simulanten)

habituels à ce genre de performance.

Après deux heures, l'alerte fut levée et l'exercice arrêté: l'heure des premières constatations était arrivée. Le commandant des pompiers Albert Michiels qui avait préparé "l'accident" avec la SNCB était plutôt satisfait. Par contre, il y eut quelques petits problèmes de communication entre les services médicaux de secours. Pour la petite histoire, les policiers chargés de délimiter le terrain constatèrent que, malgré le danger d'explosion, certains curieux fumaient tranquillement une cigarette. On aurait évidemment dû les tenir à l'écart. Mais de façon générale les représentants de la Croix Rouge et Tony Van Den Berghe, directeur du district Nord-est de la SNCB, étaient satisfaits.

"Ce genre d'exercice catastrophe est, tant pour la SNCB que pour les services de secours concernés, la meilleure façon de tester leurs plans catastrophes respectifs, a déclaré ce dernier. Nous en apprenons beaucoup sur la mise en alerte et la collaboration entre les services concernés. Surtout parce que nous travaillons en temps réel avec des personnes qui n'ont pas été prévenues."

PRIORITÉ À LA SÉCURITÉ

Il est donc important de faire de telles simulations pour que les partenaires puissent s'exercer et parer ainsi à tous les problèmes. Mais il ne faut pas oublier que le chemin de fer reste le moyen de transport le plus sûr. Ce n'est

pas le train qui est dangereux mais bien les autres moyens de transport. Les chiffres sont là pour le prouver: en 1997 un voyageur trouva la mort par sa propre imprudence. Trente-deux sur trente-huit blessés l'étaient également par leur propre faute. Le nombre de morts et de blessés aux passages à niveau était respectivement de 16 et 21 l'an dernier.

Ces chiffres exceptionnellement bas en comparaison avec le trafic routier s'expliquent facilement. La sécurité est un souci constant de la SNCB. Plus de trois quarts des passages à niveau sont équipés d'une signalisation automatique et la suppression des PN est toujours envisagée lors de grands travaux. Dans les autres domaines, tout est mis en œuvre pour rendre la sécurité maximale: notre système sophistiqué de signalisation, la vérification continue du matériel et la formation de notre personnel. C'est ainsi que les conducteurs de trains reçoivent une formation très pointue en matière de sécurité. Grâce aux deux simulateurs de conduite, ceux-ci sont confrontés de manière très réaliste à toutes les conditions de conduite en vitesse constante, en accélération et en freinage. En outre, le personnel des gares et des cabines de signalisation reçoit une formation spécifique axée sur la sécurité. Enfin pour le transport de matières dangereuses, toute une batterie de précautions est mise en œuvre. Le plan catastrophe de Niel en est un bel exemple.

Ils nous mettent sur La "bonne" voie

Les agents de maintenance de la voie travaillent de jour, de nuit, été comme hiver au poste pour que nos trains prennent toujours la "bonne" voie.

Ils dépendent du centre Maintenance Infrastructure qui prend en charge l'entretien de la partie voie, de la partie signalisation et de la partie ECFM. A Bruxelles-Midi, trois brigades veillent à la "bonne" voie. Mobiles principaux de leur travail: la stabilité des voies, la sécurité du trafic et le confort des voyageurs.

"En tant qu'ingénieur, je m'occupe de la gestion globale de l'entretien: je programme et supervise les travaux de remise en état", nous confie Michel Taymans, chef d'arrondissement.

Frans Van Caenegem, 1^{er} chef de secteur technique, explique: "Responsable des brigades, je planifie et je dirige ces travaux au point de vue de la logistique et du personnel suivant le planning. Annuellement, un appareil de mesures nous permet de faire des relevés. Si les mesures dépassent un certain seuil de tolérance, nous intervenons immédiatement."

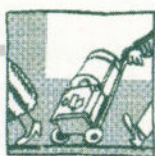
Jean-Luc Valard, aspirant-spécialiste: "Ces travaux demandent beaucoup d'efforts physiques. Marteaux et pioches sont nos outils principaux. Mais l'utilisation de machines

nous facilite la tâche. Nous nous tenons au courant des innovations techniques et essayons de les introduire dans notre travail."

Christian Waterlot, chef de maintenance: "Mon travail consiste à mettre en place la brigade et à veiller à sa sécurité. J'ai pour mission visible d'avertir mes collègues si la voie est libre."



La qualité, un droit pour nos clients, sur tous les terrains



Garantir un service client optimal d'Ostende à Eupen (et retour), offrir au public une communication commerciale de très bon niveau: ce sont les deux axes d'un programme de projets pilotes dans lesquels nous allons nous lancer pour marcher sur la voie de la qualité globale.



Se lancer à la poursuite de la qualité globale, comme les entreprises qui affichent fièrement une agrégation ISO 9000, c'est à la fois une nécessité et une tentation forte. Tentation parce qu'atteindre un niveau de qualité élevé est une performance dont on tire fierté. Nécessité parce que le client y a droit. Il est, du reste, le seul vrai juge de notre travail. Satisfait, il devient fidèle. Mécontent, il risque de nous préférer un concurrent.

DEUX PROJETS PILOTES

Offrir la qualité totale, c'est à la fois une question de volonté et une affaire de méthode. Il faut toujours viser plus haut et agir en fonction de cette exigence. Mais sans oublier de discipliner son action, de suivre des schémas qui ont prouvé leur efficacité, de se plier aux règles qui permettent de s'intégrer dans un ensemble performant.

Avec un consultant expérimenté, la SNCB a lancé deux projets pilotes de poursuite de la qualité. D'une part, nous voulons que de l'instant où il arrive sur le quai où il prendra le train jusqu'au moment où il en descendra, le voyageur bénéficie d'un service complet de très bon niveau. Et le terrain d'expérience, c'est la relation IC Ostende-Eupen, le train lui-même et toutes les gares où il fait arrêt. Le service de qualité comprend des volets tels que la propreté des gares et du matériel

roulant, la ponctualité, l'information en temps réel, l'accueil...

D'autre part, la communication commerciale est sur la sellette. Il s'agit bien sûr de tout ce qui est information écrite, sonore, visuel sur les formules de voyages et les horaires. C'est la clarté, l'exactitude, la lisibilité, le caractère complet, la fiabilité, la disponibilité des informations nécessaires qui sont en jeu. L'information est au cœur des

ETENDRE DE PLUS EN PLUS

A tous ceux que ces projets concernent, on va proposer des objectifs et des procédures de travail. Et que se passera-t-il les résultats une fois acquis? Il faudra les consolider et éviter un retour en arrière. Bien entendu, on étendra l'effort à d'autres domaines d'activité. Avec pour but ultime de généraliser la poursuite de la qualité globale, c'est-à-dire son application 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sur tous nos ter-



deux projets pilotes. Cela ne doit étonner personne: au terme des sondages réalisés auprès des voyageurs depuis maintenant près de trois ans, elle apparaît comme l'une des attentes majeures de notre clientèle.

rains d'action, partout où il y a des cheminots. Inutile de préciser que les quelques milliers de femmes et d'hommes engagés dans les projets pilotes seront rapidement rejoints par tous les autres membres du personnel.



La fermeture éclair a fait ZIP et le flipper TILT

La publicité pour notre produit Thalys a certainement fait mouche parmi le public, qui est sa cible normale. La progression des résultats le prouve sans hésitation possible.

Elle a fait aussi tilt ou zip dans l'esprit des professionnels de la pub.

L'année dernière, sur thème de bouchons, d'endive et de choux, la campagne avait reçu le Gold Effie Award décerné par les publicitaires belges. Depuis, elle a cartonné en France, à Johannesburg, ainsi qu'au New York festival, où les sujets "flipper" et "fermeture éclair" se sont vu décerner un Gold Award dans la catégorie "voyages".



Premier semestre 1998: tout augmente!



Au cours de la première moitié de l'année 1998, les recettes commerciales de la SNCB ont augmenté de 14 % pour atteindre plus de 20 milliards de francs (+ 2,5 milliards).

En trafic voyageurs, les recettes commerciales dépassent 9 milliards de francs, en croissance de près de 11 %, dont 3 % pour le trafic intérieur et 36 % pour l'international.

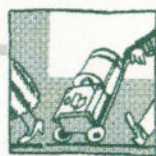
Il faut souligner le développement remarquable des formules Thalys (+ 64 %) et Eurostar (+ 30 %), qui a compensé largement la chute

inévitabile du trafic international classique (- 23 %).

Le trafic de marchandises a également très bien évolué: tant les volumes transportés que les recettes ont progressé de plus de 10 %.

Le secteur colis poursuit sa progression de ces dernières années. ABX a transporté 22 % de colis de plus qu'au premier semestre de 97. Les recettes se sont accrues de 77 % (2,5 milliards au total) depuis l'intégration des activités de la filiale E. Depaire.

Le comité consultatif des usagers sur la piste d'un meilleur service



C'est la loi de 1991 sur les entreprises publiques autonomes qui institue (dans son chapitre XI) un Comité Consultatif des Usagers. Un comité qui "émet des avis sur toute question relative aux services fournis par l'entreprise publique". Et qui "est consulté sur les dispositions du contrat de gestion qui concernent les usagers". Et qui, encore, "émet des avis à la demande de l'entreprise publique, à la demande du ministre dont relève l'entreprise publique ou de sa propre initiative".

En 1997, les activités du Comité Consultatif des Usagers (qu'on relève dans son rapport annuel) ont évidemment été dominées par la conclusion d'un nouveau contrat de gestion et la préparation du nouveau plan de transport. Il s'est préoccupé aussi de questions plus ponctuelles mais dont l'impact quotidien sur le voyageur moyen, précise son président, n'est pas pour autant négligeable. Pour remplir son rôle, le Comité a

participé aux auditions organisées au Parlement sur notre plan IC/IR 98. Il a pendant 3 séances écouté les responsables de la SNCB à propos de l'élasticité de la demande par rapport aux prix, du plan IC/IR 98 et du contrat de gestion... sujets sur lesquels ses groupes de travail ont également "planché". Il a émis 9 avis (sur les sujets étudiés) qu'il a transmis à la SNCB et au Ministre des transports.

Tout cela est le fait de personnes non rémunérées et qui exercent par ailleurs une activité professionnelle à temps plein.

Qui sont donc ces membres - effectifs et suppléants - bénévoles du Comité? Des représentants de l'industrie, des PME, des syndicats, des institutions communales, régionales, fédérales. Parmi les groupes d'intérêts, on compte par exemple les organisations familiales et celles de consommateurs. Le Comité se préoccupe

aussi bien des transports de marchandises que des services aux voyageurs... toute la gamme des activités de la SNCB.

Ce Comité est-il un concurrent du Médiateur? Absolument pas. La médiation intervient dans les relations entre la SNCB et les consommateurs de produits ferroviaires pour traiter des plaintes exclusivement individuelles. Une toute autre approche.

Le Comité consultatif, de son côté, ne traite pas de questions individuelles, à moins qu'un problème concerne tant d'usagers qu'on puisse globaliser, émettre un avis et tenter de persuader la SNCB de servir sa clientèle au moins autrement, sinon mieux.

DANS LA PRESSE - DANS LA PRESSE - DANS LA

Dans Le Lloyd du 8 juillet 1998

Anvers voit son trafic ferroviaire augmenter de 20 % durant le 1^{er} semestre

Le trafic ferroviaire de et vers Anvers a enregistré durant les mois passés une hausse globale record de plus de 20 % et de 15 % dans le secteur des containers (depuis mars). Pour faire face à cette croissance, la SNCB a entrepris la construction d'un nouveau terminal de transport combiné. Dans cette perspective, la société des chemins de fer va commander sous peu des centaines de wagons pour le transport de coils et de containers. (...)

Anvers, le plus grand port ferroviaire d'Europe, et même du monde, génère un trafic par train de quelque 27 millions de tonnes autrement dit presque la moitié du volume du transport de la SNCB. Environ 1.000 km de voies relient les quais du port offrant de nombreuses liaisons. Des

centaines de destinations européennes sont accessibles depuis le port d'Anvers, aussi bien par transport conventionnel (trains complets et trafic diffus, avec Eurailcargo) que par transport combiné (Qualitynet, Cortax, NEN).

(...) En 1997, B-Cargo a réalisé 46 % de son volume total dans le port d'Anvers. L'infrastructure actuelle du port est arrivée à saturation. C'est pour cette raison que la SNCB construit ce grand terminal de transport combiné. La SNCB détient actuellement une part de marché de 8 % et d'ici 2005, elle s'élèvera à au moins 15 %. Au programme, des projets ambitieux comme l'aménagement d'un deuxième accès ferroviaire au port.

Vacances et détente en train: au travail pour servir les vacanciers



Au cours de l'été 97, quelque 1.780.000 voyageurs ont pris le train pour se rendre au littoral. Le train offre de réelles facilités de transport, principalement les trains touristiques. D'autres produits de la SNCB sont également liés aux loisirs et à la détente.

Les trains touristiques doivent être confortables et rapides. S'ils ne le sont pas, le client se rabattra sur les trains ordinaires avec correspondance à Bruxelles, même durant les heures de pointe. Les trains touristiques sillonnent l'ensemble du réseau et utilisent tous les axes, particulièrement vers la côte.

Un train touristique s'arrête dans chaque gare au début du voyage pour ensuite foncer vers sa destination, souvent la mer. Des arrêts restent prévus à Gand et à Bruges, l'expérience nous ayant appris que les deux villes attirent beaucoup de touristes.

PARFOIS INTERNATIONAUX

Les trains touristiques remportent un vif succès au-delà de nos frontières. Au départ de Luxembourg, on propose 2 trains: le premier se divisera pour desservir La Panne et Ostende, l'autre allant droit à Blankenberge. Un autre part de Maubeuge, en direction de la côte belge. Les billets internationaux spéciaux sont vendus en collaboration avec la SNCB et l'office du tourisme local.

L'offre des trains touristiques, en constante évolution, est régulièrement améliorée. Cette année, le nombre de passagers a augmenté durant la semaine: l'offre des trains T dépasse déjà de 66 % le chiffre de 1997.

B-EXCURSIONS: MARCHÉ FLORISSANT

Une journée au zoo, un tour en bateau, une visite de musée, une journée d'action et de sensation dans un parc d'attractions... et un raton laveur... Chacun peut trouver la B-Excursion qui lui convient. "Le meilleur produit de

la SNCB" précise un représentant de Voyageurs National.

Une brochure pratique présente l'éventail des B-Excursions. Sur la base du catalogue de l'année dernière, 500.000 excursions ont été vendues.

Certaines B-Excursions ne sont pas reprises dans la brochure: celles qui s'ajoutent après impression (par exemple, un tour en bateau Bruges-Ostende) ou des événements ponctuels comme le Midsummer Concert on the Beach. Le calendrier annuel change le 1^{er} avril.

TRAINS SPÉCIAUX POUR ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

Torhout-Werchter, Midsummer Concert on the Beach, Axion Beach Rock Festival, Pukkelpop et d'autres événements attirent un public considérable (notre encadré). Les trains ordinaires ne suffisent plus. Des trains spéciaux, principalement des trains de nuit, sont mis en circulation pour reconduire les spectateurs chez eux.

Au bout du train: le sable, la foule, le rock

Des événements de l'ampleur de l'Axion Beach Rock et du Midsummer Concert on the Beach rassemblent en un minimum de temps un maximum de public qui afflue de tous horizons. Faciliter la canalisation des vagues de spectateurs, soulager le flux automobile qu'un tel rassemblement produit, c'est un défi que la SNCB a contribué à relever. Le spectacle fini, des trains de nuit spéciaux ont desservi une cinquantaine de gares.

Le vendredi 17 juillet au soir, c'était *Unchain my heart... à tatons*, un mégaconcert de Joe Cocker et d'Axelle Red sur la plage de Zeebrugge. Ils ont été très très nombreux à déferler sur le site, certains par vagues ferroviaires via les trains ordinaires. Les spots se sont éteints tard dans la nuit. Pour permettre aux plus jeunes et aux plus prudents d'y participer, des trains de nuits spéciaux ont été mis en circulation: deux trains offrant plus de 2.000 places ont quitté Zeebrugge après minuit, le premier

en direction du Limbourg et de Liège et le second vers Anvers-Central.

Samedi matin, on y retourne mais cette fois c'est pour le festival Axion Beach Rock. Il fallait se lever tôt pour avoir les places au pied du podium: dès 10 heures du matin, les organisateurs donnaient accès à la plage. De chaque gare IC, des relations directes ont amené les fans vers Bruges. Pour diluer l'effet d'arrivée en masse, la cadence des navettes Bruges-Zeebrugge a été accélérée. En fin de spectacle, ce ne sont pas deux mais cinq trains spéciaux, plus de 5.000 places, qui ont reconduit les amateurs de musique rock à travers l'ensemble du pays: les régions d'Anvers, de Mons et de Liège, le Limbourg et la Campine.

Prendre le train, au fond, c'était le bon réflexe: on a lu dans la presse que certains, venus en voiture, bloqués dans un formidable bouchon, n'ont même pas pu approcher la plage et assister au spectacle du samedi !

A 300 vers la côte

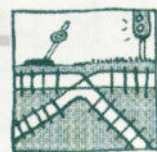
C'EST À DIRE a voulu plonger dans l'atmosphère des trains touristiques. Le mardi 7 juillet, un jour d'été sans prétention avec ses 18 degrés, notre reporter a pris place à Malines dans le train 6712 en provenance de Neerpelt.

Ce qui frappe surtout, c'est que les voyageurs des trains T respirent la bonne humeur, même quand le train prend un peu de retard, nous explique l'accompagnateur en service. Dires confirmés par le conducteur qui, isolé dans sa cabine, n'a pourtant pas de contacts directs avec les voyageurs.

Les utilisateurs des trains touristiques ne sont pas des voyageurs habitués raconte le sous-chef de gare de Blankenberge. Le succès de ces trains T ? Ce sont des relations directes. Malgré le mauvais temps, le train 6712 a débarqué 300 personnes à Bruges et à la côte.

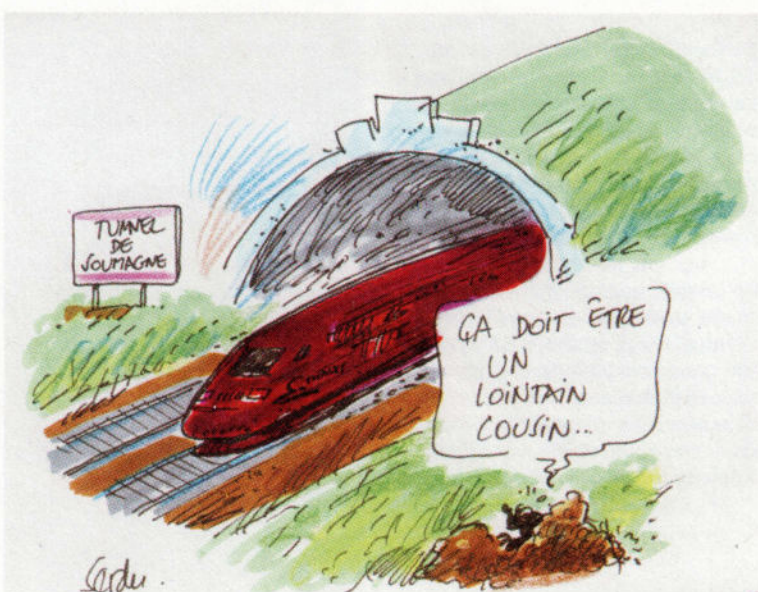


Site nouveau: 6,243 km de tunnel à Soumagne



La section de la ligne à grande vitesse baptisée "branche Est" reliera Bruxelles à la frontière allemande en passant par Liège. D'ici 2002, le tronçon Bruxelles-Liège sera mis en service. La partie vers la frontière allemande deviendra opérationnelle en 2005 lorsqu'on atteindra le bout de notre territoire.

Les services techniques de TUC-Rail ont étudié deux hypothèses pour le tracé de la ligne TGV jusqu'à la frontière allemande. D'une part, l'amélioration de la ligne 37 Liège-Verviers et d'autre part, une ligne nouvelle via Soumagne. Le Conseil des Ministres du 29 mai suivi du Conseil d'Administration de la SNCB du 18 juin ont



pris un engagement clair en faveur d'une ligne nouvelle et du tunnel de Soumagne: le TGV ira en site nouveau jusqu'à la frontière allemande.

GAGNER 8 MINUTES ET 5 À 7 ANS

Avec la nouvelle ligne, on observera un gain de temps de 16 minutes contre 8 minutes sur la ligne 37 améliorée. Les travaux de Soumagne pourraient commencer en 1999 et se terminer en 2005 tandis que le passage par la ligne 37, compte tenu du trafic, devrait reporter ces travaux à la mi-2000 pour finir en 2010-12. En gros, 5 à 7 ans de gagnés.

De plus, la nouvelle ligne permettra d'éviter les perturbations du trafic quotidien sur la ligne existante.

SOUS LES RELIEFS: LE TGV

Au-delà de la gare de Chênée, le TGV quittera la ligne 37. C'est là qu'il s'éloignera de la ligne existante pour poursuivre en site nouveau. Sur sa route, il empruntera le tunnel de Soumagne. Avec 6,243km, ce sera le plus long tunnel ferroviaire de Belgique. Ce tunnel à double voie reliera Vaux-sous-Chèvremont à Soumagne via Chaudfontaine, Fléron et Olne. A la sortie, la ligne nouvelle partira en parallèle avec l'autoroute E40 à la hauteur de Herve.

Les travaux nécessiteront le recours à des techniques particulières en raison de la nature du sol caractérisé par la présence d'anciens puits et de galeries de mines. En fonction du relief, il sera creusé à des profondeurs différentes de 30 à 125 m selon les zones rencontrées.

Au bénéfice des clients: des mesures correctives pour la rentrée de septembre

Une série de mesures ont été approuvées le 17 juillet par le conseil d'administration. Elles découlent du travail quotidien accompli depuis le 24 mai pour affiner l'offre de trains nouvelle. Avec pour objectif un trafic plus satisfaisant à la reprise.

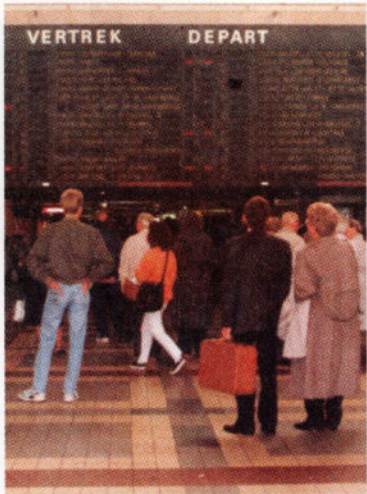
responsances. Réaction aux symptômes divers qui se font jour lorsque la théorie entre dans la pratique. Les adaptations ponctuelles au service ont porté des fruits. Les statistiques montrent pour juin en moyenne moins de retards qu'en mai.

Dans les mois à venir, une série de mesures plus globales doit conduire à mieux mettre l'offre en



Des groupes de travail se sont réunis jour après jour dès le dernier lundi de mai, dans chaque district et au niveau central, pour évaluer l'application du nouveau plan IC/IR, enregistrer les problèmes et réagir là où ils le pouvaient. Attentifs aux remarques du personnel de terrain, ils ont, par exemple, renforcé la composition de trains à l'origine suroccupés.

Ils ont aussi rempli nombre d'autres missions. La résolution des incompatibilités entre personnel et matériel: conducteurs connaissant mal un type de locomotive ou une ligne; accompagnateurs peu familiarisés avec un matériel précis; agents de manœuvre qui auraient dû se trouver à deux endroits en même temps. Recherche de meilleurs croisements et cor-



conformité avec les attentes des clients et améliorer sensiblement le trafic.

RENFORCER 200 TRAINS

Au lancement du plan, les voyageurs n'ont pas suivi entièrement les prévisions de notre modèle informatisé. On a donc observé des phénomènes de suroccupation et de sous-occupation des trains. Le rééquilibrage prévoit de renforcer la composition de 200 trains.

DÉCONGESTIONNER LA JONCTION NORD-MIDI

Le franchissement souple de la jonction nord-midi est une clef majeure de la fluidité du trafic dans l'ensemble du pays. Plusieurs mesures doivent y conduire:

- ☐ mieux répartir les trains dans les trois pertuis;
- ☐ affecter plus de personnel sur les quais de Bruxelles-Central lors des pointes;
- ☐ libérer plus vite les voies de Bruxelles-Midi en accélérant l'évacuation des trains P vers Forest;
- ☐ avancer certains départs de 1 à 2 minutes pour disposer d'une réserve à l'approche de Bruxelles;
- ☐ pendant les pointes du matin et du soir, acheminer trois trains par la ligne 28 plutôt que par la jonction.

On adaptera légèrement les horaires de certains trains. Et on mettra en ligne un matériel plus approprié (locomotives plus puissantes) sur certains trajets pour mieux respecter les temps de parcours.

RÉUTILISER LE MATÉRIEL "PLUS À L'AISE"

Le train Poperinge - Courtrai - Bruxelles - Lokeren - St-Nicolas a un temps de parcours de 2 h 30. A Poperinge, il ne stationne que 8 minutes, et pas plus de 6 à St-Nicolas avant de partir dans l'autre sens. Il suffit d'un retard le matin pour que par un effet de boule de neige, du retard soit enregistré jusqu'en fin de journée. C'est un genre de piège qu'on veut éviter partout où il se présente, de même que les retards qui peuvent naître d'un changement de composition de la rame. Le remède consiste à adapter certains parcours ou modifier la rotation des matériels sur certaines relations.

a été critiquée. Nous avons réagi en y créant 10 arrêts supplémentaires. C'est le résultat d'un compromis entre la régularité dans la jonction et le souci commercial.

ASSOULIR LES ENTRETIENS

L'analyse montre que les défaillances du matériel roulant ont été à l'origine de nombreux retards. La solution réside dans un entretien encore plus performant du matériel roulant, notamment en limitant le temps d'immobilisation. Plusieurs pistes sont suivies à cet égard: une gestion plus souple du personnel, notamment dans le cadre des équipes de week-end des ateliers de traction; la négociation avec les répartiteurs de traction; l'affectation de conducteurs aux seuls mouvements de et vers les ateliers; l'optimisation de la capacité des ateliers. Par ailleurs, l'engagement de techniciens supplémentaires et de dépanneurs polyvalents est à l'étude.

port d'un service d'intervention rapide.

Des efforts supplémentaires seront faits, en outre, pour limiter à un minimum l'influence des travaux d'infrastructure sur les mouvements des trains.

ASSUMER LE DEVOIR D'INFORMATION

Chacun doit être pleinement convaincu de l'importance qu'il y a de bien informer les voyageurs. Les accompagnateurs de train, à présent munis de GSM, peuvent plus facilement collecter les renseignements utiles. Motiver le personnel dans ce sens est une mission des équipes "qualité". Et des agents spécialement chargés d'information doivent être prêts à intervenir dans les grandes gares et les cabines de signalisation en cas d'incident sérieux.

Le 27 septembre est une date phare. Toutes les mesures énumérées doivent être en oeuvre au plus tard ce jour-là.



Certaines causes de retard sont sans lien avec le plan en lui-même. Mais on les prend en compte simultanément, car pour le voyageur, tout se tient. Nos spécialistes se feront, dans le courant des semaines à venir, une idée des aménagements de l'offre commerciale nécessaires en mai de l'année 99.

Pour le faire savoir

Une campagne de communication ample va annoncer les changements aux voyageurs

- par affichage dans les gares dès la mi-août
 - par distribution toutes-boîtes
 - par annonces dans la presse
- Un nouvel ARIdisc sera mis en vente et on rééditera intégralement la partie "semaine" de l'indicateur officiel au lancement des horaires d'hiver.

RENCONTRER LES DEMANDES DES CLIENTS

L'offre "scolaire" a été mise sous la loupe et sera adaptée dès le 30 août. On supprimera quelques trains P qui ne drainent pas la foule. La desserte de Bruxelles-Congrès

BIEN "SUIVRE" L'INFRASTRUCTURE

Les dérangements à la signalisation, à des endroits-clés, engendrent généralement d'importantes perturbations du trafic. On y remédiera en renforçant la permanence technique et grâce à l'ap-



... et mon train à moi ?
A quelle heure,
s'il vous plaît ?

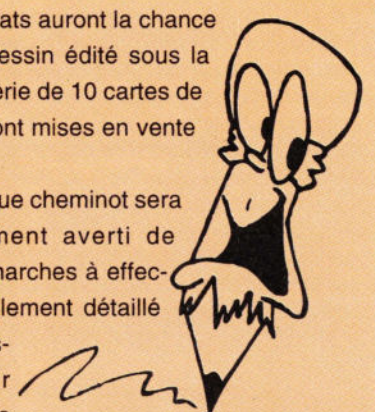
Fin de siècle et début de millénaire

Comment voyagerons-nous, quel sera le visage du chemin de fer, quelle sera l'évolution des trains au XXI^{ème} siècle ? Laissons le crayon et le pinceau aux enfants pour nous montrer quel regard ils portent sur l'univers ferroviaire de demain.

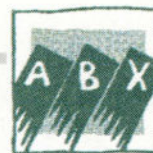
Pour marquer cette fin de siècle et de millénaire, la SNCB propose aux enfants de cheminots de 6 à 13 ans de participer à un grand concours de dessin. A la clé, de belles récompenses pour les 50 gagnants. De plus, les 10

premiers lauréats auront la chance de voir leur dessin édité sous la forme d'une série de 10 cartes de vœux qui seront mises en vente en décembre.

Fin août, chaque cheminot sera personnellement averti de toutes les démarches à effectuer, avec règlement détaillé et bulletin d'inscription, pour que son ou ses enfant(s) participe(nt) à ce concours.



ABX à la puissance 10 !



C'est une opération de très grande envergure que la SNCB a réalisée en juin en rachetant 90 % de Thyssen Haniel Logistic (THL). Elle permet à ABX de faire partie du Top 10 européen dans son domaine du transport routier logistique.

A première vue, les chiffres sont étonnants. ABX emploie 1.200 personnes alors que le groupe THL compte 7.900 effectifs avec un chiffre d'affaires de 2,75 milliards de marks(*) pour l'exercice 1996-97. Ce n'est pourtant pas David qui a mangé Goliath ! ABX, c'est évidemment la SNCB avec ses 40.000 employés et un chiffre d'affaires consolidé (toutes filiales comprises) de 200 milliards de francs belges en 1997. C'est le profil de notre entreprise qui a convaincu les dirigeants de THL comme l'explique Detthold Aden, membre du conseil d'administration: "Je me réjouis tout personnellement du fait que l'absorption par la SNCB se soit réalisée avec succès. La Société Nationale des Chemins de fer Belges est une bonne solution pour THL. Nous sommes tous de cet avis, aussi bien les délégués du personnel, la direction de l'entreprise que la Deutsche Bahn (AG). Nous nous sommes pour cette raison déclarés à la direction, sans aucune hésitation, disposés à conserver aussi à l'avenir la gestion de l'entreprise afin de garantir la continuité dans ce secteur".

QUI EST THL ?

Thyssen Haniel Logistic est un des premiers groupes logistiques européens qui offre à ses clients

une chaîne de services complètement intégrée, et un one-stop-shopping.

Le groupe THL compte une soixantaine de sociétés dans le monde pour cinq secteurs d'activité au niveau européen: colis et groupage, transport, logistique, navigation fluviale, fret aérien et naval.

Bahntrans, la plus grande division industrielle de THL, est lea-



der de la messagerie en Allemagne alors que ses filiales espagnole et suisse sont 4^{ème} et 7^{ème} dans leurs pays respectifs. Bahntrans a comme principale activité le transport de marchandises de détail et en lots mais également des services de courrier (colis et express), la logistique d'approvisionnement et de distribution ainsi que l'élimination de déchets et d'emballages. Bahntrans fait partie de l'alliance TEAM (Trans European Alliance Member) qui associe des sociétés d'une quinzaine de pays. En tant que groupement européen pour les envois, TEAM fait partie du trio de tête européen avec 21.000 personnes et un chiffre d'affaires global de 7,5 milliards de marks.

Thyssen Haniel Logistic GmbH Rheinkraft est principalement active dans le transport de charges partielles ou complètes par camion ou en transport combiné. Elle s'est notamment spécialisée dans le transport d'acier à haute température.

Thyssen Haniel Euro-Logistic est chargée de l'approvisionnement et de la distribution industriels, de la logistique interne, commerciale et textile.

Haeger & Schmidt, société de navigation fluviale, offre à partir d'un terminal moderne à Duisbourg divers trans-

ports par voie fluviale et des systèmes logistiques complets.

Enfin, la division fret aérien et maritime, THLI, est présente sur les cinq continents avec plus de 95 succursales dans 22 pays. L'Europe, l'Amérique du Nord et l'Asie/Océanie constituent le pôle central d'activité de THLI qui est également présente sur les autres continents. Elle se développe particulièrement en Asie où elle possède quatre centres logistiques à Singapour, en Malaisie, en Corée et prochainement aux Philippines.



QUELS SONT LES AVANTAGES DE CETTE OPÉRATION POUR ABX ?

Le rachat sera effectif le 30 septembre prochain. La synergie qui en résultera fera d'ABX un des leaders européens. En tant que partenaire exclusif pour TEAM, ABX profitera automatiquement d'un chiffre d'affaires supplémentaire pour les envois importés. Inversement, l'intégration d'ABX dans le réseau européen va renforcer sa position à l'exportation auprès de sa clientèle. Au niveau logistique, l'offre s'élargit à l'Allemagne, la Suisse, l'Espagne et Singapour. Les clients internationaux d'ABX pourront profiter des services de transport routier et combiné grâce à THL Rheinkraft. Enfin, au niveau du fret aérien et maritime, ABX devient agent pour le réseau mondial de THL, ce qui lui permet d'améliorer l'offre auprès de sa clientèle. L'étape ainsi franchie est cruciale par son ampleur tout en s'inscrivant dans la continuité.

Depuis 1993, ABX n'a cessé de développer ses activités. Retenons quelques dates importantes comme l'inauguration du centre de tri à Bruxelles en 1994, la création d'ABX Nederland en 1996, la prise de participation dans General Parcel en 1997 et l'intégration de Depaire au début de cette année. Avec THL, ABX acquiert une dimension internationale qui lui permet de jouer un rôle de premier plan et lui garantit d'importantes opportunités de développement.

(*) Fin juillet, le mark valait 20,6 francs belges.

"Avec le train c'est plus drôle, papa!"



Les voyageurs n'ont pas mâché leurs mots à propos des dérapages du plan IC/IR. Mais il n'y eut pas que des ratés comme en témoigne la lettre de Rudi Bel-

lemans d'Evergem, que nos collègues de la région de Gand nous ont fait parvenir. Une belle preuve que cela vaut la peine de se montrer attentif au client.

Evergem, 2 juin 1998

Monsieur,

Concerne: trajet vers Arlon 01/06/98

Comme je ne connais pas l'adresse du service clientèle de la SNCB, j'espère que vous transmettez cette lettre au service concerné.

Quand j'ai des plaintes à formuler, je vous écris et de ce fait, je trouve normal de faire savoir quand je suis satisfait. Le 1^{er} juin 98, j'ai pris le train de 7.57 vers Arlon à Gand-St-Pierre (correspondance à Bruxelles-Nord). Le trajet Gand-Bruxelles s'est déroulé dans le confort et la ponctualité. Tout au long du trajet Bruxelles-Arlon, je tiens à dire que l'accompagnateur de train a été très aimable et extrêmement serviable en donnant des explications à mon garçon de 10 ans. Nous étions assis dans la voiture derrière le poste de conduite. A l'arrêt dans une gare, mon petit garçon a pu jeter un oeil dans la cabine et bien que francophone, le machiniste essayait, dans un très bon néerlandais, de lui donner des explications et de répondre à ses questions. C'était fantastique. Au retour, mon fils s'est exclamé: "Tu sais papa, c'est plus drôle en train qu'en voiture, c'est une vraie fête avec le train".

Par ces quelques mots, je remercie l'accompagnateur de train et le conducteur pour le service qu'ils nous ont offert et je souhaite féliciter la SNCB pour le confort des véhicules et la ponctualité des horaires."

TGV = timbres à grande vitesse

Non, il ne s'agit pas d'une nouvelle sorte de timbre qui permettrait à notre courrier d'aller aussi vite que le Thalys ! C'est tout simplement une série spéciale qui va être éditée par La Poste sur le thème des trains à grande vitesse. Elle sera mise en prévente avec une oblitération spéciale les 3 et 4 octobre à l'occasion de la journée TTB dans le salon de la gare de Bruxelles-Midi, accessible par la voie 22. Il y a trois timbres différents. Les deux premiers, d'une valeur de 80 F, représentent le Thalys et l'Eurostar. Le troisième a une valeur de 160 F et ce sont les deux TGV rassemblés qui l'illustrent (histoire sans doute de ne pas faire de jaloux). Chaque

timbre est imprimé à 120.000 exemplaires. Précision amusante: ces timbres portent déjà la contre-valeur en euro, soit 2 et 4 euros ! C'est bien le moins qu'on pouvait espérer pour illustrer un moyen de transport qui permet de relier les capitales de l'Europe en un temps record.

Enfin, si vous êtes un philatéliste passionné, sachez que vous pourrez acquérir ces trois timbres dans une enveloppe spéciale. Rendez-vous donc à Bruxelles-Midi les 3 et 4 octobre pour enrichir votre collection de ces trois superbes vignettes. Vous pourrez également acheter des cartes postales et des affiches spécialement éditées pour l'occasion.

La reprise de THL/Bahntrans par ABX n'a pas laissé la presse indifférente et a suscité la créativité des journalistes. Dans les différents quotidiens, le 24 juin, les rédacteurs ont choisi des titres tout à fait parlants.

L'Echo titrait "La SNCB et ABX deviennent des logisticiens de rang européen".

La Libre Belgique: "ABX s'offre un poids lourd allemand: THL". Le Soir: "Les petits colis de la SNCB emballent un géant allemand".

Het Nieuwsblad: "Les chemins de fer belges, conquistadors européens".



C'EST À DIRE - CO.04, section 50, Bruxelles - est édité par l'UCC Communication, produit sur papier recyclé et distribué par le Centre de services Facility Management gratuitement à tous les cheminots en activité. D'autres lecteurs peuvent se le procurer au prix de 0,9 € (frais d'envoi compris). Photos: UCC CO SNCB (sauf indication contraire).