

C'EST À DIRE 6/99

MAGAZINE DU PERSONNEL DE LA SNCB

15 JUILLET



Sur la piste de la sécurité

L'entreprise édite chaque année son rapport annuel, publication obligatoire qu'elle enrichit de données statistiques. La présente édition de C'EST À DIRE vous offre un 'digest' de cette publication, dont vous disposerez en petit format après un exercice de façonnage.

Détail intéressant évoqué en quatorzième page: s'il y a effectivement eu des accidents de travail en 98, ceux-ci n'ont provoqué aucun décès parmi les membres du personnel. Un document de presse lancé les derniers jours de juin trace en quelques chiffres le contexte dans lequel il est bon de replacer cette nouvelle.

D'abord, le nombre d'accidents de travail a diminué au cours de la dernière décennie. Il est passé de 2.598 en 1989 à 2.141 en 1998, ce qui correspond à une diminution d'environ 18 %. Et un bon nombre de personnes travaillent activement à la prévention des accidents et la protection au travail. La sensibilisation du personnel porte donc des fruits. Ajoutons-y l'évolution technique, qui permet d'améliorer dans une mesure appréciable les conditions de sécurité au travail et les moyens de protection mis en oeuvre. Le sujet valant bien quelques développements, la rédaction de C'EST À DIRE va se mettre en piste pour vous en parler en détails prochainement.

Sur les réseaux étrangers, c'est "facile" de voyager

Les agents statutaires de la SNCB et les membres de leur famille qui remplissent les conditions requises peuvent bénéficier de facilités de circulation sur les réseaux étrangers. De façon plus limitée, les agents contractuels bénéficient également d'avantages sur certaines destinations.

En service international, par facilités de circulation, il faut entendre: les billets gratuits, les bons de réduction, la carte internationale de réduction FIP (Facilités de circulation Internationale du Personnel des chemins de fer), les prix avantageux pour certains trains (Eurostar, Thalys, TGV Bruxelles-France).



A savoir...

Un certain nombre de permis FIP (billets gratuits) ainsi que des billets gratuits et bons de réduction non FIP sont accordés annuellement par les réseaux concernés aux agents statutaires (en activité et pensionnés) et aux membres de leur famille qui remplissent les conditions requises. Quant à la carte internationale de réduction FIP (détenue par les seuls statutaires), elle permet l'achat de billets à prix réduit à destination des réseaux dont la dénomination figure sur la carte même.

En début d'année, statutaires et contractuels reçoivent notamment des billets gratuits (jaunes) valables dans tout le Benelux. On ne délivre donc pas de permis FIP pour les Pays-Bas et le Grand-Duché de Luxembourg où l'on utilise un billet

page 7

Un appel aux femmes: venez donc travailler chez nous

Dans le cadre de la Politique d'égalité des chances, notre entreprise avait décidé de mener une campagne de sensibilisation... "pour promouvoir le recrutement de femmes à la SNCB". La campagne a pris cours depuis début juillet.

Les femmes à la SNCB ... Il y a 20 ans et plus, elles étaient surtout cantonnées dans des emplois de secrétaires-dactylo, téléphonistes, infirmières, gardes-barrières... Aujourd'hui encore, les femmes sont en grande partie présentes à la direction centrale et aux services administratifs. Mais les pionnières ont fait leur apparition,

tant dans le mouvement que dans le technique, mondes des hommes par excellence depuis un siècle et demi.

Toujours que 5,63 %

Dans les couloirs des services centraux, on rencontre évidemment plus de femmes qu'il y a quelques années. Cependant, elles ne représentent toujours que 5,63 % de l'effectif total. Pour être précis, au 1er janvier 1999 les "cheminotes" étaient au nombre de 2.306 sur un total de 40.927. Il y a 10 ans de cela (janvier 1989), le pourcentage était de 2,96 % soit 1.422 employées sur un total de 47.904. On ne peut pas parler de progression spectaculaire.

page 8



A lire aussi dans cette édition

Concours photo PATRIMOINE D'UNE SNCB D'AVENIR

Photographes, débutants ou aguerris, sortez vos objectifs et déclenchez votre créativité, jusqu'au 21 septembre, et montrez-nous votre sensibilité sous un grand angle sur le thème PATRIMOINE D'UNE SNCB D'AVENIR. Que

vous vous exposiez en noir et blanc ou en couleurs, passez l'épreuve et vous serez peut-être parmi nos 50 lauréats. Règlement: dans le B-Flash envoyé à votre domicile. Bonne chance !

More Trans Publier la lumière entre en gare



p. 2

Le rapport annuel notre activité en 98



au format de poche

Régularité les efforts, ça paie



p. 8

More Trans Publier: la lumière entre en gare

En parcourant nombre de gares, vous avez sans doute eu le regard happé par les affiches publicitaires lumineuses vantant les mérites d'un parfum, d'un vêtement, d'un appareil hi-fi ou d'une voiture. Mais savez-vous qui se cache derrière ? More Trans Publier.

La publicité sur le territoire du chemin de fer, c'est bien sûr l'affaire de Publier, concessionnaire dans le capital duquel la SNCB dispose d'une importante participation. Mais depuis l'apparition des affiches éclairées, Publier s'est associé à More Group, grand spécialiste de l'affichage 40 m², plus connu sous son ancienne dénomination, More O'Ferrall.

"Pour les besoins de l'affichage 2 m² éclairé, Publier et More Group ont en effet opéré un investissement combiné. More Trans Publier" explique Serge De Wulf, Directeur Général de Publier. "Publier reste bien sûr le concessionnaire et continue à assurer seul l'affichage classique non-éclairé, qui est essentiellement culturel et institutionnel. Publier effectue le placement et l'entretien de ces emplacements". En revanche, en matière d'affichage éclairé, si la gestion reste du ressort de Publier, la commercia-



lisation des espaces vers les agences, quant à elle, se fait avec le concours de More Group.

Grandes marques

"Ces espaces sous caisson lumineux visent des produits de grandes marques. Ils nécessitent une démarche active vers les grands annonceurs disposant de budgets importants, et peuvent donc bénéficier des relations du service Etudes et Marketing de More Group". Les affiches sont remplacées chaque semaine par More Trans Publier. Cela se fait dans la nuit du lundi au mardi. C'est également More Trans Publier qui effectue le contrôle, l'entretien et le nettoyage des caissons lumineux. Pourquoi une synergie avec un

grand groupe de l'affichage publicitaire ? Installer des caissons lumineux et commercialiser l'espace publicitaire qu'ils offrent, c'est un métier. Et cela nécessite un investissement important. "Ce n'était bien sûr pas à la SNCB de faire un tel investissement à risques", considère Serge De Wulf. "La publicité n'est pas son activité à elle".

Couleur, convivialité, sécurité

Quel est l'avantage d'une telle collaboration pour Publier ? "Cela nous permet d'attirer plus facilement les annonceurs de campagnes d'images de marque", poursuit Serge De Wulf. "Une enquête réalisée auprès du public démontre que les quelque 300 caissons confèrent aux 39 gares du pays où ils sont actuellement placés une image de couleur, de convivialité et de sécurité. La disposition des caissons a fait l'objet d'une étude d'implantation détaillée: ils se trouvent toujours face aux axes de circulation des passants (halls, escaliers, couloirs, quais) et contre des murs, de manière à ne jamais constituer un obstacle.

Ces caissons éclairés ont recueilli un bon accueil auprès des cheminots: nous avons eu une bonne collaboration des techniciens SNCB lors du placement, et la réaction du personnel est positive" commente encore Serge De Wulf. "Il faut dire que ces caissons donnent aux gares un aspect moderne".



Spits: un projet qui ne cesse d'avancer

Pour rappel, Spits est un projet qui a pour but de transformer l'informatisation au sein de la SNCB, en un outil complet bien adapté à notre stratégie d'entreprise. Il s'agit en fait d'aligner l'organisation et la qualité de l'informatisation sur la politique d'entreprise. Le but final de Spits consiste à ce que l'informatisation:

- ✓ soutienne les contacts avec les clients externes;
- ✓ permette de réaliser les différentes activités à meilleur prix;
- ✓ fournisse de meilleures informations financières et de gestion.

Nous avons déjà parlé de Spits dans nos éditions 7/98 et 1/99. Faisons maintenant le point à l'entrée de la dernière ligne droite.

En phase préparatoire, une base a été établie afin de trouver les vrais besoins d'informatisation et les priorités nécessaires.

La phase 2 a consisté à construire la vision future de l'informatisa-

tion. Pour cela, on a dressé la carte des forces internes et externes qui inscrivent la SNCB dans un processus de changement continu. Ensuite, Spits a défini les tâches principales de l'entreprise: l'offre de transport de marchandises, le trafic intérieur et international de voyageurs, la préparation et la mise à disposition des moyens ainsi que leur optimisation...

Avec des collaborateurs de tous horizons, les objectifs et les exigences absolues ont été formulés pour, enfin, pouvoir établir des priorités et faire les choix nécessaires.

Les phases 3 et 4 sont achevées

Lors de la phase 3, les réunions de travail avec les différentes unités ont permis de déterminer les besoins d'informatisation ainsi que les possibilités d'amélioration des processus et de l'organisation. Pour le transport de marchandises, par exemple, les perspectives

d'amélioration se situent dans le domaine de la gestion commerciale et opérationnelle. Les améliorations découleront d'une intervention cohérente sur l'organisation, les processus et la technologie. Il est important de savoir que ces possibilités d'amélioration ont, à chaque fois, été reconnues et validées par le General Manager et le président du Comité de Gestion de l'unité concernée.

La phase 4 (évaluation IT) a vu esquisser une image complète des investissements passés et actuels en matière d'informatisation. Nous en retirons aussi un inventaire des principaux composants de l'environnement informatique et une comparaison des projets existants avec les possibilités d'amélioration issues de la phase 3. Un aperçu des coûts et de la maturité de l'informatisation portant sur la SNCB toute entière a également été tracé - la maturité reflète la façon selon laquelle l'informatisation est développée ainsi

Miroir, dis-moi qui voyage en train

Les agences publicitaires, mais aussi les cheminots n'ont pas toujours une vision claire du profil du voyageur en train. Les a priori ne sont pas rares. Voici donc le vrai portrait-robot du client SNCB.

Quel profil a donc le voyageur régulier, celui que l'on nomme généralement le navetteur ? L'enquête effectuée par CIM Plurimédia entre mai 1997 et juin 1998, permet de dresser un portrait très précis des quelque 969.000 personnes qui arpentent chaque semaine les quais des gares, entre leur domicile et leur lieu de travail, voire également pour rejoindre leur destination de vacances:

□ les voyageurs sont davantage du sexe masculin;

□ Ils sont principalement âgés de 15 à 44 ans (22,7 % de voyageurs âgés de 15 à 24 ans et 35,8 % de 35 à 44 ans);

□ 29,4 % d'entre eux ont un haut pouvoir d'achat, et 26,4 % ont un pouvoir d'achat moyen supérieur;

□ parmi les voyageurs réguliers, c'est-à-dire ceux qui voyagent 5 jours par semaine ou plus, on recense 28,9 % de navetteurs appartenant à des ménages de 3 personnes, et 27,1 % à des familles de 4 personnes;

□ ces voyageurs réguliers sont en majorité des employés et cadres (60,3 %), puis viennent les étudiants (28,5 %).

□ les utilisateurs réguliers du chemin de fer sont principalement originaires de petites localités et des zones rurales (68,8 %) que des villes;

□ les néerlandophones représentent 60,7 % des utilisateurs et les francophones 39,3 %;

□ plus de 65 % des voyageurs ont un diplôme du secondaire supérieur général ou de l'enseignement supérieur court ou universitaire. ■



Votre rapport annuel en format de poche

Enlevez le cahier central et repliez-le au format A4. Prenez devant les yeux la page portant

le grand titre et pliez-la de manière à en faire un A5. Il vous reste à découper les bords.



Ils s'installent sur l'intranet

Les soins de santé

A la veille des vacances, vous cherchez des informations sur le remboursement des soins de santé à l'étranger ? Vous avez besoin de quelques conseils sur la carte SIS (la carte d'identité sociale) dont l'usage est obligatoire depuis le 1^{er} juillet ? Ces sujets font partie des nouvelles rubriques abordées par le site intranet de la Caisse des Soins de Santé. N'hésitez pas à le consulter pour d'autres informations.

La revue de presse

Depuis le 25 mai, il est possible de consulter sur intranet le sommaire de la revue de presse quotidienne. Pour ce faire, il suffit de cliquer sur la mention "revue de presse". Vous verrez apparaître à l'écran l'énumération des articles de la revue de presse du jour tout comme les archives.

DIANE

Toute une banque de données de notre centre de documentation est "en rodage" pendant l'été. "diane" est la bonne clef pour y entrer. Des pages d'aide peuvent être ouvertes pour naviguer dans cette matière capitalisée au cours de cette dernière décennie. Les détails sont pour le C'EST À DIRE de septembre: les limiers de notre rédaction pistent dorés et déjà les artisans de diane.

C'EST À DIRE

Et nous y arrivons aussi, sur un site qui évoluera rapidement pour donner à ceux qui en redemandent plus encore que ce qui paraît dans le mensuel.

Des facilités de circulation

(suite)

jaune ou - dans le cas de l'agent lui-même - le libre parcours général.

Pour les autres pays, les permis FIP sont valables à partir de la frontière. Le trajet en Belgique doit donc être couvert par le libre parcours général ou un billet jaune.

Aucune réduction n'est accordée

sur le prix de transport de la voiture (sur les auto-trains) ni celui des couchettes et places-lits.

Voyages en Eurostar, Thalys et TGV Bruxelles-France

Les agents statutaires et contractuels, en d'autres mots, tous les ayants droit et bénéficiaires de facilités de circulation en service in-

térieur peuvent obtenir un tarif préférentiel "FIP-Loisir", sur présentation du libre-parcours, du titre de légitimation ou de la carte internationale de réduction FIP. Il n'y a pas lieu d'utiliser les billets gratuits Benelux ou les permis FIP.

Attention: à l'étranger, le tarif FIP-Loisir est obtenu uniquement sur présentation de la carte de réduction FIP; d'où ce conseil aux contractuels: achetez aussi vos billets de retour en Belgique.

Le prix varie en fonction de la classe de confort et/ou du trajet à accomplir. La réservation est toujours obligatoire et peut être obtenue dans une gare ou auprès d'une agence de voyage qui vend des billets internationaux.

Des questions ?

Voici quelques adresses utiles:

- ☐ le chef immédiat, pour les agents en activité;
- ☐ la gare d'attache, pour les agents pensionnés qui résident en Belgique;
- ☐ le CS Administration du personnel et Gestion des Affaires Sociales - PS. 043 Section 52 Rue de France, 85 à 1060 Bruxelles, pour les agents pensionnés qui résident à l'étranger.

En Thalys avec des amis

Du 18 juillet au 29 août, les bénéficiaires du tarif FIP-Loisir titulaires d'une carte internationale de réduction FIP peuvent emmener en Thalys, à prix très réduit trois personnes étrangères à l'entreprise. Condition minimale: il faut voyager ensemble. Cet avantage supplémentaire porte le nom "FIP & Friends".

A destination de Paris:

- ☐ départ Bruxelles, Liège, Berchem, Bruges, Gand, Ostende: 840 F (confort 1) ou 420 F (confort 2 et confort 1 les week-ends)
- ☐ départ de Mons, Charleroi, Namur: 630 F (confort 1) ou 420 F (confort 2 et confort 1 les week-ends)

A destination de Cologne (ou Düsseldorf)

- ☐ départ de Bruxelles: 680 F (confort 1) ou 390 F (confort 2 et confort 1 les week-ends)
- ☐ départ de Liège: 480 F en confort 1 ou 310 F en confort 2 et confort 1 les week-ends

Le prix en confort 1 les week-ends est réduit du fait qu'il n'y a pas de service de repas à la place. Tous les prix sont donnés par trajet simple et par personne.



Train Côte d'Or du siècle des enfants

Bonne nouvelle, que nous vous laissons entrevoir dans notre précédente édition: les membres du personnel de la SNCB ob-

tiennent des conditions spéciales d'accès à ce train: 50 % de réduction pour le cheminot et trois membres de sa famille sur présen-

tation de son libre-parcours. C'est-à-dire que nous payons 100 FB par adulte et 50 FB par enfant.

Wailletoukè: plus que quelque 180 jours !

Voici quelques mois que C'EST À DIRE vous entretient du "bogue de l'an 2000" et de ce que la SNCB fait pour éviter que nos systèmes fonctionnent de façon inadéquate à partir du 1^{er} janvier prochain. Jusqu'ici, pour la plupart des lecteurs, cela a pu sembler fort théorique. Ne laissons donc pas passer l'occasion d'examiner un projet sous la loupe pour faire comprendre l'ampleur de ces travaux.

Un problème ne vient jamais seul...

Parmi les systèmes gérés par le Centre de Services Informatique (CS IN), un des moindres n'est pas le système SABIN, qui supporte la vente des billets et des cartes train, ainsi que la réservation des places.

Ce système développé au début des années 90 avec la collaboration de la firme DIGITAL (aujourd'hui COMPAQ) se limitait initialement au trafic intérieur et a été progressivement étendu au trafic international. Le logiciel applicatif développé en langage C et COBOL est exploité sur un matériel de marque DIGITAL, dans l'environnement VMS.

Comme toutes les applications du CS IN, SABIN a été soumis à une série de contrôles et d'adaptations, de sorte que le traitement des dates se fasse sans erreur. D'où près de 6.500 heures de travail.

On a pourtant constaté début 98 que le système d'exploitation de DIGITAL n'était pas conforme en vue de l'an 2000 et qu'il fallait donc le remplacer. Une mauvaise nouvelle venant rarement seule, on a vite constaté que le nouveau système d'exploitation était nettement plus gourmand en ressources et que les machines devaient donc être renforcées. Comme elles n'étaient plus toutes jeunes et que même avec l'extension prévue, peu de marge restait disponible pour de futures évolutions du logiciel, on a opté pour le remplacement de l'ensemble par de nouveaux modèles (ALPHA)...

Remplacer près de 850 machines sans (trop) perturber l'exploitation... ce n'est pas un "petit boulot", au contraire. Le projet, dénommé SABIN 2000, il était important de bien le planifier, les échéances ne pouvant être reportées. D'ailleurs, pour un coût de

plusieurs centaines de millions de francs, il fallait soigneusement l'organiser.

Une équipe mixte COMPAQ - SNCB s'est rapidement mise au travail, partant d'un planning détaillé qui comporte plusieurs phases: mise au point des nouvelles configurations, tests, acquisition, installation et mise en service, tant des systèmes centraux que des systèmes locaux. Au siège du CS IN, il a fallu d'abord remplacer les machines qui servent aux tests et puis celles d'exploitation. Les machines de développement suivront plus tard. Cela fait plus de 100 machines en tout. Dans les gares également, on a entamé le remplacement de toutes les machines - à l'exception des imprimantes ATB (pour les billets): les 680 machines de vente (380 machines appelées "slave" qui ne servent qu'à la vente et 300 autres appelées "master" qui assurent en outre la communication avec le système central) et les 46 machines des receveurs (qui reçoivent également un nouveau PC). L'opération est en cours, au rythme moyen de 45 machines par semaine, avec l'espoir d'aboutir pour la fin du mois de septembre.



Guide du voyageur à mobilité réduite

Tous nos clients à mobilité réduite - et ils ne sont pas peu nombreux - seront intéressés par la parution de la brochure "Guide pour le voyageur à mobilité réduite". La brochure dit tout sur les avantages, l'accueil dans les gares et dans les trains, la carte "accompagnateur gratuit", la carte nationale de réduction sur les transports en commun... Elle donne également une liste des gares dotées d'équi-

pements spécifiques: y a-t-il du personnel pour aider, une chaise roulante, une rampe mobile, un parking pour handicapés, des toilettes pour handicapés, les quais sont-ils hauts ou bas, y a-t-il des ascenseurs...?

La brochure incite les personnes à mobilité réduite à "faire entendre leur voix" afin que nous puissions à l'avenir améliorer encore le service que nous leur destinons.



Un appel aux femmes

(suite)

Nous offrons aussi des jobs aux femmes
Sous ce slogan, depuis début juillet, se met en place une campagne par affiches et dépliants qui cible tout spécialement les candidatEs.

L'entreprise engagera cette année 2.000 personnes. La campagne précise que toutes les fonctions qui existent à la SNCB sont bien

entendu accessibles aux femmes.

Dans le mouvement et le secteur technique

Dans certains secteurs comme le mouvement, les métiers techniques, les femmes sont toujours des oiseaux rares. Néanmoins, elles commencent à faire nombre, même à des postes où il était impensable d'en trouver. De fait, les premières femmes manager, régulateur, dispatcher, agent de triage sont apparues aux chemins de fer... De manière plus large, nous trouvons aussi des femmes signaleur, ingénieur civil et sous-chef de secteur technique. L'encadré ci-dessous reprend dans les grandes lignes les proportions de femmes dans les différents secteurs et fonctions.

Fonctionnaires supérieurs	11
Universitaires	217
Personnel du mouvement	75
Factage	34
Réceptions et exploitation	366
Administratifs	994
Comptabilité	69
Personnel de dessin	14
Informatique	51
Surveillance et technicien électromécanicien	6
ABX	216
Divers	247



Management et womangement

On entend souvent dire: "Les hommes et les femmes, ce n'est pas la même race." Et c'est vrai, le constat est évident dans les relations amoureuses comme dans les relations professionnelles. Les femmes apportent un style, des qualités typiquement à elles.

Après les fourneaux ...

D'après certains, le "style féminin" trouve son origine dans la place traditionnelle de la femme dans la famille. Elles avaient relativement peu de pouvoir et devaient astucieusement manoeuvrer pour obtenir ce qu'elles voulaient. Elles ont appris à gérer l'ingérable et ont réussi à combiner des tas de choses sans oublier les priorités.

Aujourd'hui, certaines ont quitté leurs fourneaux et mettent à profit des siècles d'expérience.

Du noyau familial à l'entreprise

Les entreprises sont devenues, tout comme les familles, des lieux de négociation. Les managers femmes sont performantes dans le travail d'équipe et excellent dans les négociations, disent les experts. La demande en personnel féminin est telle qu'elles peuvent imposer certains desiderata en matières de travail à mi-temps, horaires flexibles, congé de maternité. Les conditions de travail aménagées pour les femmes favorisent aussi les hommes: on connaît maintenant les congés parentaux qui permettent aux hommes de s'adonner au pouponnage.

Tout n'est pas rose

On remarque encore des différences considérables entre les salaires des managers hommes et celui des femmes. Cette différence s'explique en partie par le fait que tout simplement les femmes sont associées à des secteurs et des fonctions bien déterminés. Un directeur financier est peut-être mieux considéré et mieux payé qu'un directeur du personnel !

Consultez le Top 10 des secteurs où l'on rencontre le plus de femmes. En tête du tiercé: les relations publiques, puis les bureaux d'intérim et les agences de voyages. Le parent pauvre est le secteur de l'informatique. Très peu pour elles les puces, les bugs, les mégabytes ?!

Où sont les femmes ? Là, elles témoignent



Roanne Magits, "ingénieure civile"

Il n'y a pas beaucoup d'étudiantes sur les bancs des universités qui forment des ingénieurs civils. Cette situation n'a jamais dérangé Roanne Magits qui choisit, une fois diplômée, de travailler pour un bureau d'études privé. Trois ans plus tard, le manque de pratique la démange et la pousse à répondre à une offre d'emploi de la SNCB: "J'avais eu l'occasion d'étudier un pont pour le TGV sur une ligne du Sud de la France et ce domaine me plaisait. J'ai aussi été attirée par un travail qui comprend à la fois des études et le suivi des chantiers."

Les examens d'entrée réussis, Roanne Magits entre à la SNCB en janvier 1998. En tant qu'ingénieur civil responsable de projets, elle réalise les études, établit les cahiers de charge et assure le suivi des travaux pour les ouvrages d'art, essentiellement les ponts. Un an et demi plus tard, elle est particulièrement satisfaite de son travail: "Je suis heureuse de pouvoir mener un travail de A à Z tout en sachant bien sûr qu'il y a au-dessus de moi un responsable. Quant au fait d'être femme dans un milieu où il y a beaucoup d'hommes, cela ne me pose pas le moindre problème. Jusqu'à présent, je n'ai pas ressenti la moindre différence." Bref, son job lui plaît au point qu'elle est prête à le poursuivre encore longtemps.



Yvette Pons, conductrice

Même si elle a été suivie depuis lors par d'autres candidates, Yvette Pons restera à tout jamais comme la première femme engagée en tant qu'aspirant-conducteur à la SNCB. Visiblement, ce travail lui convient: "Quand j'ai passé le concours d'entrée, les examinateurs m'ont longuement expliqué quelles étaient les contraintes du travail, pas pour me décourager mais pour me faire prendre conscience des réalités."

Il en fallait plus pour dégoûter Yvette Pons déjà habituée pendant trois ans aux horaires variables dans le domaine de la restauration rapide. Toutefois, ses études en électricité et les conseils de voisins cheminots devaient, presque naturellement, la conduire aux chemins de fer. Son avenir est désormais sur des rails et elle attend avec impatience le grand moment où elle conduira "son" train à bonne gare. Aujourd'hui célibataire, elle ne redoute pas le jour où il faudra marier les horaires des convois avec ceux de la vie de famille. Femme dans un milieu jusqu'ici exclusivement masculin, elle affirme ne subir aucun inconvénient de cette situation tout en ajoutant: "Bien sûr qu'il y a une différence. Nous sommes peut-être, plus méticuleuses. Mais la cohabitation se passe bien."



Annelies Preneel, dispatcher à Bruxelles

Seule femme pour l'instant - quatre autres devraient venir étoffer l'équipe du dispatching - du haut de ses 22 ans, Annelies mène sa baraque parmi 42 collègues masculins.

Elle avoue, plus réaliste que féministe: "Pour pouvoir travailler dans un monde d'hommes, je pense qu'une femme doit maîtriser parfaitement son métier et ne pas avoir froid aux yeux, d'une part. D'autre part, il ne faut pas être trop exigeante non plus: on ne peut pas demander l'égalité avec les hommes et se cacher derrière sa féminité pour éviter certaines choses. Je travaille au même régime que ces messieurs, de jour comme de nuit. Les mentalités se sont bien adaptées, ce sont les structures qui ont du mal à suivre, les toilettes pour dames, par exemple."

Je ne trouve pas que mon métier soit un poste réservé exclusivement aux hommes, il ne requiert pas de capacités physiques particulières... juste de bons nerfs ! Quand je passe sur une nouvelle ligne, quelques sous-chefs sont de prime abord surpris par une voix féminine, mais c'est généralement bien accueilli. Et les collègues masculins, qu'en pensent-ils ? Du bien, du bien: un souffle nouveau qui renforce l'esprit d'équipe !

C'EST À DIRE

Service éditeur

UCC Communication
042 Medias internes

avec

Anne-Catherine, Viviane Craps, Jean-Paul Dumoulin, Leo Goossenaerts, Julie Kermorant, Laurent Leroy, Alain-Pierre Meeus, Denis Moinil, Jean-Claude Salemi, Serdu, Jean-Pierre Vantighem, Michel Visart

Production

Impression et distribution: Facility management

Correspondance

C'EST À DIRE
CO.042 / Section 50
85 rue de France 1060 Bruxelles
☎ 02/525 36 35 - (911/53635)
Fax: 02/525 30 70 - (911/53070)
TeamWare: 16.042: CADWZ
E-Mail: cadwz@b-rail.be

Le papier de C'EST À DIRE respecte l'environnement

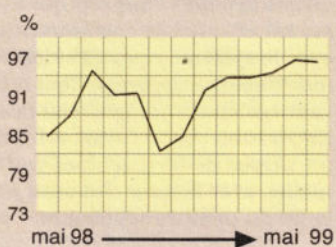


LES EFFORTS, CA PAIE

"La régularité est la meilleure mesure de ce qui ne fonctionne pas bien dans l'entreprise. C'est le résultat du travail de tous."

Voilà ce que déclarait le directeur-général adjoint Antoine Martens dans l'interview parue dans notre numéro 4/99. Qu'il y ait eu des problèmes, c'est indéniable: il suffit de regarder le graphique ci-joint. Mais il est tout aussi vrai que beaucoup d'efforts ont été fournis.

Le graphique illustre l'évolution du nombre de trains qui n'ont pas plus de



cinq minutes de retard à l'arrivée, hormis les retards dus à des incidents qui échappent totalement à notre responsabilité. Les spécialistes parlent alors de "chiffres avec neutralisation". Avec des scores de 95,6 % pour avril et 95,4 % pour mai, nous nous situons

au-delà des normes prévues au contrat de gestion.

Dorénavant, nous donnerons tous les mois le score du mois précédent. Une façon de bien cerner la qualité de notre travail.



notre activité en 98 au format de poche



Les résultats financiers

A retenir en 98: des investissements pour 46,1 milliards de francs dont près de 80 % pour le chemin de fer "classique".

Bénéfice: + 22 %

L'année 98 s'est clôturée par un bénéfice, de 3,7 milliards de francs, en progression de plus de 22 % par rapport à l'année précédente.

Alors que le résultat financier se solde par une perte d'un milliard de francs et que le résultat exceptionnel (amortissements, provisions pour risques et charges, etc.) est négatif de 2,2 milliards de francs, le résultat d'exploitation, autrement dit le bénéfice de l'activité, a quasiment doublé (7,3 milliards de francs).

Chiffre d'affaires: + 3,6 %

Le chiffre d'affaires global a augmenté de 3,6 %.

Le chiffre d'affaires voyageurs est en hausse de 2 milliards ou 6,7 %. Le trafic intérieur a progressé de 1,6 % alors que le chiffre d'affaires du trafic international a progressé de 37,2 %.

La hausse des produits relatifs au secteur des wagons complets (B-Cargo) a été de 4,8 % et le trafic a augmenté de 1,8 % principalement grâce au transport intermodal. Le chiffre d'affaires d'ABX a

progressé de 69,8 %, suite à la reprise au 1^{er} janvier 98 de certaines activités de la s.a. Depaire.

Le chiffre d'affaires relatif à l'infrastructure, constitué principalement de l'intervention de l'Etat pour l'entretien, la gestion et l'exploitation de l'infrastructure, est en augmentation de 1,2 %.

Charges d'exploitation: + 3,8 %

Les charges d'exploitation ont augmenté de 4,7 milliards de francs. Cette progression de 3,8 % est due en bonne partie à la reprise de certaines activités de la s.a. Depaire et à la majoration des charges de personnel.

Une provision de 300 millions de francs a été prévue pour couvrir les désagréments que la clientèle a subis dans le cadre du lancement du nouveau plan de transport.

Investissements: 46,1 milliards

Pour l'année 98, les investissements ont atteint 46,1 milliards de francs.

L'infrastructure a bénéficié de près de 30 milliards de francs alors que plus de 16 milliards ont été investis dans le matériel roulant. Le chemin de fer "classique" représente 79,7 % des investissements et le TGV 20,3 %.



Résultats

(en millions de francs)

	1998	1997	écarts	+/- %
Résultat d'exploitation	7.322	3.688	3.634	98,5
Résultat financier	-1.047	-924	-123	-13,3
Résultat courant	6.275	2.764	3.511	127,0
Résultat exceptionnel	-2.553	274	-2827	-
Résultat global	3.722	3.038	684	22,5

Charges d'exploitation

(en millions de francs)

	1998	1997	écarts	+/- %
Matières et fournitures	29.031	27.273	1.758	6,4
Rémunérations et charges sociales	87.688	86.386	1.302	1,5
Amortissements et autres charges	12.297	10.607	1.690	15,9

Produits d'exploitation

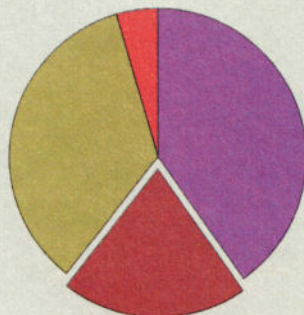
(en millions de francs)

	1998	1997	écarts	+/- %
Chiffre d'affaires	77.826,6	75.137,9	2.688,7	3,6
☐ voyageurs	31.982,1	29.981,6	2.000,5	6,7
☐ wagons complets	13.313,5	12.708,1	605,4	4,8
☐ ABX	4.698,1	2.767,5	1.930,6	69,8
☐ infrastructure	24.835,1	24.545,8	289,3	1,2
☐ divers	2.997,8	5.134,9	-2.137,1	-41,6

Les investissements

(en millions de francs)

infrastructure classique	18.569
infrastructure TGV	9.369
matériel roulant	16.168
autres investissements	2.031



Voyageurs national

133,9 millions de clients ont circulé sur notre réseau en 1998, soit une augmentation d'un demi pour cent.

Le trafic

Le chiffre d'affaires de l'activité Transport National de Voyageurs a atteint 26,1 milliards de francs en 1998, soit 1,6 % de mieux par rapport à 97. Les produits tarifaires sont en hausse de 2,2 %.

Le total des voyageurs-kilomètres et le nombre de clients ayant effectué un voyage sur le réseau intérieur ont atteint respectivement 5.830 (- 0,1 %) et 133,9 (+ 0,5 %) millions d'unités.

Le trafic total des voyageurs avec billets, soit 46 % des voyageurs-km, est en hausse pour le nombre de voyages (1,6 %) et les produits (2,3 %). Mais les unités kilométriques sont en baisse (- 0,7 %). Le trafic des billets à prix plein a connu une hausse de 1,5 % en voyageurs-km alors que le trafic avec réductions accuse une baisse de 1,5 %.

Le trafic avec cartes train, représentant 54 % des voyageurs-km totaux en service national, est en légère hausse par rapport à 97.

L'offre de transport

Le 24 mai 98, la SNCB a mis en œuvre son nouveau plan IC/IR. Le nombre de trains-km a augmenté de 8 %. Une cinquantaine de gares supplémentaires bénéficient de relations directes avec Bruxelles et la desserte suburbaine de la capitale a été renforcée aux heures d'affluence. L'aéroport de Bruxelles-National dispose depuis mai 1998 d'une nouvelle gare et bénéficie d'une desserte plus étoffée.

Les produits "ARI"

Avec 600.000 disquettes distribuées à la clientèle et au personnel, ARIdisc a permis de diffuser largement et en détail les nouveaux horaires du plan IC/IR 98. Le nombre d'abonnés ARIdisc a augmenté sensiblement.

Au niveau support, le CD-ROM est de plus en plus demandé avec la version "ARIdisc Transport en commun" qui, à terme, présentera tous les itinéraires réalisables en train et avec les autres transports en commun belges.

Depuis quelques mois, ARI donne également les horaires en direct sur le site Internet de la SNCB.

La tarification

Les dispositions du nouveau contrat de gestion ont été appliquées pour la première fois en 1998. Bien qu'une augmentation de 3,4 % était autorisée, l'adaptation moyenne des tarifs a été limitée à 2 %.

La qualité du service

Comme chaque année, la SNCB a réalisé un sondage auprès des utilisateurs de trains pour connaître leur avis à propos de la qualité du service. 9.000 questionnaires ont permis d'analyser le degré de satisfaction des voyageurs. La satisfaction générale a diminué par rapport à 1997 en raison d'un score moins élevé pour la ponctualité. ■



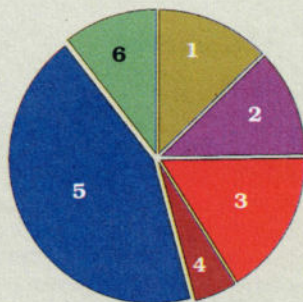
Trafic intérieur voyageurs

	1998	1997	+/- %
Nombre de voyageurs (millions)	133,9	133,2	0,5
Nombre de voyageurs-km (millions)	5.830	5.834	-0,1
Produits du trafic (millions de francs)	12.507	12.238	2,2
Intervention de l'Etat (millions de francs)	13.367	13.211	1,2
Chiffre d'affaires (millions de francs)	26.138	25.721	1,6
Parcours moyen d'un voyageur (km)	43,5	43,8	-0,7
Nombre de voyageurs par train	94,9	96,7	-1,9

Répartition par titre de transport

(en millions de voyageurs-km)

1. billets prix plein	753
2. réductions commerciales	684
3. "pass"	962
4. réductions imposées	280
5. cartes train domicile-travail	2.528
6. cartes train scolaires	623



Voyageurs international

L'ouverture des lignes à grande vitesse entre Bruxelles et la France a provoqué une très forte augmentation du trafic en 1998.

Le trafic

Le chiffre d'affaires de l'activité Transport International de Voyageurs a atteint 5,8 milliards de francs, en augmentation de plus de 37 % par rapport à 97. Le trafic total exprimé en nombre de voyageurs-km est en progression de près de 11 % et atteint 1.267 millions d'unités.

Le trafic à grande vitesse a connu sa première année complète de circulation sur la ligne nouvelle entre Bruxelles et la frontière française.

Au total, la progression est spectaculaire, tant en voyageurs-km qu'en produits, respectivement 42 % et 129 %.

Eurostar a transporté pour sa part 136 millions de voyageurs-km, soit une augmentation significative de 16 %.

Le trafic total des relations Thalys a atteint 604 millions de voyageurs-km. La progression du nombre de voyageurs-km est de 49 %.

L'offre de transport

En 98, Thalys a utilisé pour la première fois la ligne à grande vitesse entre Bruxelles et Paris. La liaison directe Paris-Bruxelles-Liège-Cologne est devenue opérationnelle, avec 7 trains par jour et par sens. Les relations Namur-Charleroi-Mons-Paris et Ostende-Bruges-Gand-Bruxelles-Paris ont également été inaugurées.

Depuis fin 97, les trains Eurostar circulent également sur la ligne à grande vitesse à 300 km/h. La fréquence des Eurostar a été portée à 10 trains par jour et par sens en semaine, à 9 le samedi et 8 le dimanche.

L'élargissement de l'offre des trains à grande vitesse vers le sud de la France d'une part et la modification de la desserte de Cologne d'autre part ont provoqué une adaptation de l'offre de trains classiques de jour et de nuit.

La tarification et la vente

Au 27 mai 98, les tarifs pour le trafic international classique ont été augmentés de 2,1 % en moyenne.

L'intégration de toutes les fonctionnali

Trafic international voyageurs

	1998	1997	+/- %
Nombre de voyageurs (millions)	11,9	10,3	16,4
Nombre de voyageurs-km (millions)	1.267	1.147	10,5
Produits du trafic (millions de francs)	4.838	3.479	39,1
Chiffre d'affaires (millions de francs)	5.844	4.260	37,2
Parcours moyen d'un voyageur (km)	106,2	111,8	-5,0
Nombre de voyageurs par train (Eurostar + Thalys)	256	256	0,0

tés de vente (et des prix en euros depuis le début 99) dans le système Sabin a été réalisée. Pour le personnel accompagnant, les horaires et prix ont été repris dans le système Ivette (PC portables pour les accompagnateurs de trains).

Fin 98, les premiers automates ont été livrés et placés dans des gares pilotes. Dans le courant de l'année, toutes les gares ont été équipées de terminaux

C-ZAM pour le paiement électronique.

L'information par téléphone

Une centrale d'information spécialisée pour le trafic international a été mise sur pied (0900/10 366). Ce nouveau service performant a fortement libéré les ressources de la centrale d'information CINTEV (préfixe 02) pour l'information nationale. ■



Trafic par catégorie

(en millions de voyageurs-km)

Trafic classique

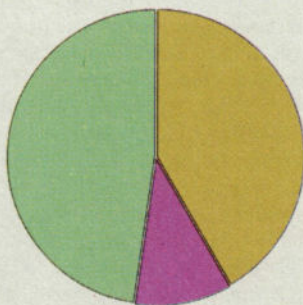
Eurostar

Thalys

527

136

604



Le transport de marchandises

Le trafic en wagons complets a progressé de 3,1 % en 98. Pour la messagerie, la reprise de THL/Bahntrans positionne ABX parmi les leaders européens.

Wagons complets - B-Cargo

Le trafic

En 98, le trafic de marchandises en wagons complets a atteint 60,7 millions de tonnes et 7.600 millions de tonnes-kilomètres soit 3,1 % et 1,8 % de plus qu'en 97. Pour l'ensemble de l'activité B-Cargo, le chiffre d'affaires a atteint 13.314 millions de francs, en hausse de 606 millions ou 4,8 %. Le trafic de l'industrie lourde a diminué de 2,2 % en tonnes-kilomètres alors que le trafic de l'industrie légère a augmenté de 3 %. Le trafic intermodal a enregistré une augmentation importante de 9,8 %.

L'offre de transport

L'organisation du trafic diffus, basé sur un système de points desservis, de nœuds de correspondance et de gares de triage, est, dans ses principes, restée inchangée. Par l'application du nouveau service des trains de voyageurs, en mai 98, une grande partie des horaires des trains de marchandises a dû être adaptée.

Pour le transport combiné, la SNCB se concentre, d'une part, sur le transport en un délai court de très grandes quantités de conteneurs maritimes de port à port et entre les ports et leur hinterland et, d'autre part, le transport sur des distances moyennes ou longues entre différents terminaux terrestres.

L'organisation de trains complets est basée sur une coopération très étroite avec les clients. Elle requiert de la part de la SNCB une grande souplesse et un res-

pect strict des délais. La régularité du transport de marchandises a malheureusement subi les effets négatifs de l'introduction du plan IC/IR en mai 98.

Libéralisation du trafic ferroviaire

Comme prescrit par les directives européennes, l'infrastructure ferroviaire est désormais accessible à d'autres opérateurs que les sociétés nationales de chemin de fer. Dans ce contexte, les quatre gestionnaires d'infrastructure SNCB, CFL, SNCF et FS ont réalisé un premier corridor de fret.

Le transport de colis - ABX

ABX poursuit l'extension et l'internationalisation de ses activités. Elles lui donnent la possibilité d'offrir le "one-stop-shopping", qui permet à sa clientèle de faire appel à un seul interlocuteur.

L'acquisition en 98 de THL/Bahntrans aura une conséquence positive et immédiate sur les activités d'ABX en Europe et dans le monde. Cette acquisition renforce considérablement ABX dans tous les domaines et permet d'offrir un service étendu.

Le trafic

Le nombre d'expéditions a progressé de 12 % en 98. Le chiffre d'affaires a bondi de près de 70 % principalement grâce à la reprise des activités de la s.a. Edmond Depaire.

Trafic wagons complets

	1998	1997	+/- %
Tonnage transporté (milliers)	60.696	58.849	3,1
Nombre de tonnes-km (millions)	7.600	7.465	1,8
Produits du trafic wagons complets (millions de francs)	11.724	11.377	3,0
Chiffre d'affaires (millions de francs)	13.314	12.708	4,8
Parcours moyen d'une tonne (km)	125	127	-1,3
Tonnage moyen par train (tonnes)	428	430	-0,5

Trafic envois de détail

(en milliers d'expéditions)

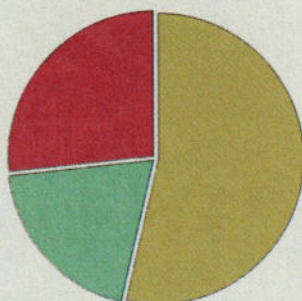
	1998	1997	+/- %
Trafic A/B	6.961	6.085	14,4
Trafic World Pack	413	520	-20,6
Total trafic	7.374	6.605	11,6

Les wagons complets

Par secteur d'activité

en %

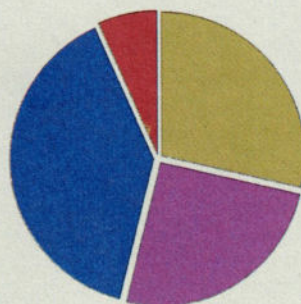
industrie lourde	53,6
industrie légère	19,6
trafic combiné	26,8



Part relative du trafic

en millions de tonnes-km

trafic intérieur	2.168
import	1.933
export	2.985
transit	514



Les ressources humaines

Près de 1.500 nouveaux collaborateurs nous ont rejoint l'année dernière. Au 31 décembre, nous étions très exactement 40.469 agents dont seulement 2.225 femmes !

Vive les nouveaux !

La fluctuation totale de l'effectif du personnel en 98 se solde par une augmentation de 237 unités, soit 0,5 %.

Dans le courant de l'année, 1.430 nouveaux collaborateurs ont été recrutés soit 654 agents statutaires et 776 non statutaires.

Par contre, 1.479 membres du personnel ont quitté la société, parmi lesquels 597 agents en congé de préretraite. Au 31 décembre 98, la SNCB comptait 40.469 agents rémunérés dont 38.691 statutaires et 1.778 non-statutaires, 2.225 agents féminins et 38.244 agents masculins.

A la fin de 98, quelque 2.791 agents travaillaient volontairement selon un régime de travail à temps partiel; 2.401 avaient opté pour le nouveau régime des 32 heures par semaine et 390 pour des prestations à mi-temps.

Productivité en hausse

La productivité par agent de l'effectif moyen au travail, absences déduites, atteint 448 milliers d'unités kilométriques transportées, soit une progression de près de 3 % par rapport à 1997.

La formation

Pour accroître la qualité des services rendus et permettre la promotion du personnel, les efforts de formation professionnelle ont été intensifiés. Dans le

courant de l'année, 19.382 agents ont participé à une formation à caractère général, soit 149.935 jours de formation au total !

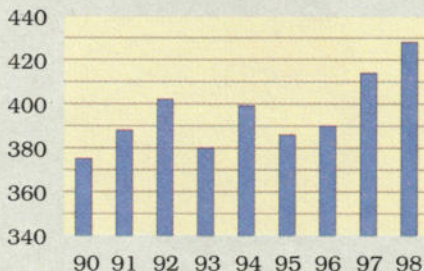
Les pensions

Au 31 décembre 98, on dénombrait 47.258 titulaires d'un brevet de pension, dont 27.535 pensions de retraite et 19.723 pensions de survie.

Par rapport à l'année dernière, on enregistre une diminution de 2,3 % du nombre total de pensions (- 2,9 % de pensions de retraite et - 1,5 % de pensions de survie). Pour l'ensemble de l'année, 1.666 nouveaux brevets de pension ont été attribués, dont 619 pour pensions de retraite et 1.047 pour pensions de survie. Durant la même période, 1.455 pensions de retraite et 1.342 pensions de survie se sont éteintes, soit 2.797 au total. ■

Productivité du personnel

(milliers de v-km et de t-km
par effectif moyen mis au travail)





La protection de l'environnement

Une division Environnement a été créée au sein des Unités Centrales de Coordination. La préoccupation pour l'environnement a été intégrée dans la politique d'entreprise et chaque travailleur a été placé devant ses responsabilités. Le plan d'Environnement pluriannuel de 96 a été actualisé avec de nouvelles priorités. Des coordinateurs de l'Environnement

ont été installés conformément à la législation flamande. Suite au décret du sol en Région flamande, les études exécutées aux alentours des dépôts de gasoil ont été transmises aux autorités. Les travaux d'assainissement du sol nécessaires seront réalisés dans les années à venir. Une approche identique sera suivie dans les autres Régions.

Les installations fixes

Des lignes à grande vitesse à l'accueil des voyageurs en passant par la sécurité et la régularité, les efforts de modernisation sont permanents dans tous les secteurs.

Les infrastructures TGV

Les travaux préparatoires et les chantiers ont bien avancé en 98. C'est le cas pour la branche Ouest de pénétration vers Bruxelles, pour la branche Nord vers les Pays-Bas et de la branche Est vers Liège. Au-delà de Liège, les négociations se poursuivent pour les permis d'urbanisme.

Un premier chantier a débuté à Liège-Guillemins. La construction d'une gare à usage mixte a été planifiée à Schaerbeek.

Modernisation et électrification

Les travaux de renouvellement en voie principale ont porté sur 330 km de rails, dont 272 km de longs rails soudés. Les voies principales sont équipées de longs rails soudés à concurrence de 80 %.

Parmi les travaux réalisés en 98, on peut signaler la pose des 3^{ème} et 4^{ème} voies à Landegem, la modernisation de la traversée de Namur, la construction d'un terminal à conteneurs près d'Anvers-Nord, etc.

La politique d'augmentation de la vitesse des lignes principales dans le but de réduire les temps de parcours s'est poursuivie en 98.

Nous avons en outre continué notre politique de suppression de passages à niveau et de renforcement de la signalisation routière. Des passages à niveau importants ont été supprimés sur les lignes 42, 49, 69, 89, 122 et 125.

L'accueil de la clientèle

De très nombreuses gares ont bénéficié des efforts accomplis pour améliorer l'accueil de notre clientèle avec de nouveaux bâtiments voyageurs, la modernisation des quais, l'installation de nouveaux équipements de téléaffichage ou encore de nouveaux systèmes de sonorisation.

La politique en matière de gestion des parkings autos payants a été redéfinie. Tous les parkings payants seront automatisés. Un des objectifs consiste également à implanter des parkings des deux côtés des gares pour un accès plus rapide aux quais.

Au niveau local, le système Aribus, qui gère en gare les correspondances entre trains et bus avec les partenaires De Lijn et TEC, est installé dans plus de la moitié des 30 gares prévues en Flandre et des 23 gares prévues en Wallonie.

La régularité des trains

88,9 % des trains de voyageurs sont arrivés à destination avec un maximum de 5 minutes de retard en 98. Ce pourcentage est en baisse par rapport aux années précédentes pour diverses raisons notamment les nombreux travaux, des accidents graves à charge de tiers à des passages à niveau, les conditions climatiques défavorables ainsi que l'introduction du nouveau plan IC/IR.

Grâce à un grand nombre de mesures organisationnelles et techniques, la régularité s'est améliorée dès le mois de décembre.

La réglementation

Au cours de l'année 98, les textes légaux de demande de licence d'accès au réseau ferroviaire belge dans le cadre de l'application des directives européennes ont été préparés. ■

Le réseau

Longueur totale:
3.410 km



Part électrifiée:
2.511 km

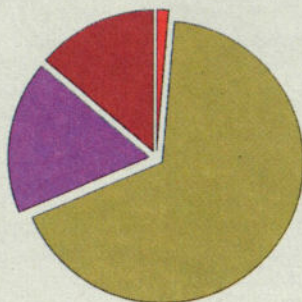


Vitesse de 120 km/h
et +: 2.164 km



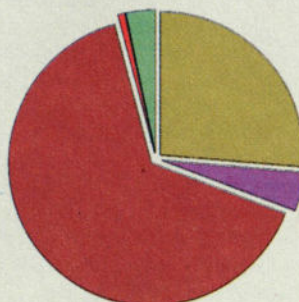
Passages à niveau

gardés	35
non-gardés avec signalisation autom.	1.615
non-gardés sans signalisation autom.	424
privés	335



Postes de signalisation

mécaniques et électro-mécaniques	114
électriques	20
tout-relais	282
statomagnétiques	4
commande informatisée	14



Le matériel roulant

Les premières locomotives de la série 13 sont arrivées l'année dernière. Elles prennent du service dès 99.

Le parc de matériel

Au cours de l'année dernière, 19 voitures du type i 11 sur une commande de 163 unités ont été mises en service ainsi que 16 automotrices triples bicourant et 19 monocourant du type 96 sur une fourniture de 120 unités. Le centre d'activités Maintenance Infrastructure a libéré 34 locomotives diesel de manoeuvre qui ont été remises en service. Les 5 premières locomotives électriques de la série 13 (sur une commande totale de 60 engins) ont été livrées en 98 et déjà mises en service en 99.

Par contre, on peut relever la mise hors service d'un certain nombre de matériels roulants, dont 3 locomotives électriques, 6 diesel, 6 automotrices doubles de la série 56, 12 voitures du service international et 125 voitures du service intérieur.

Le parc des wagons commerciaux est passé de 13.660 à 13.508 unités. Le parc des wagons de service a augmenté de 9 unités, passant de 4.436 à 4.445.

La maintenance du matériel

La maintenance du matériel ferroviaire est assurée par le Centre d'activités Entretien à long terme, le Centre d'activités Entretien à court et moyen terme et le Centre d'activités Entretien des wagons.

Dans certains secteurs d'activités, la certification en matière d'assurance qualité devient une condition sine qua non d'accès au marché et constitue dès lors un des objectifs prioritaires. La certification ISO 9000 est délivrée par des organismes officiellement agréés.

Le parcours des trains

En 98, les trains ont parcouru au total 93,3 millions de kilomètres, soit 3,4 % de plus qu'en 97, dont 80,8 % en service voyageurs (soit + 3,6 %) et 19,2 % en service marchandises (ou + 2,3 %).

La part de la traction électrique atteint 93 % pour le trafic des voyageurs et 68 % pour celui des marchandises. Globalement, 89 % des parcours des trains ont été réalisés en traction électrique. ■

La sécurité et les accidents

Le haut niveau de sécurité atteint les années précédentes pour l'exploitation du réseau s'est maintenu en 98. De nouvelles procédures ont été mises en œuvre afin d'améliorer la rapidité et la sécurité du trafic marchandises aux passages en frontière entre la France, le Grand-Duché de Luxembourg et la Belgique.

Pour les accidents sur les lignes, 3 voyageurs sont morts en 98 du fait de leur propre imprudence, 40 ont été blessés, dont 29 à cause de leur imprudence.

Le nombre de passages à niveau a plus fortement diminué que l'année précédente ce qui a fait baisser le nombre d'accidents à 68 contre 75 un an plus tôt. Le nombre de tués est en augmentation (18 contre 16) et le nombre des blessés est en baisse (13 contre 22).

En 98, aucune victime n'est à déplorer au sein du personnel lors d'accidents d'exploitation. Par contre, il y a eu 12 blessés, dont 4 suite à leur propre imprudence.



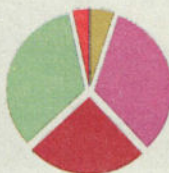
Les wagons de B-Cargo

wagons ordinaires à essieux	1.169
wagons ordinaires à bogies	4.483
wagons spéciaux à essieux	2.335
wagons spéciaux à bogies	5.521
total	13.508



Les locomotives

électriques polycourant	50
électriques monocourant	322
diesel de ligne	244
diesel de manœuvre	326
locotracteurs	33



Le matériel voyageurs

automotrices électriques		rames Thalys	7
doubles	386	autorails diesel	17
triples	210	voitures "intérieur"	1.291
quadruples	44	voitures internationales	390
rames Eurostar	4	fourgons à bagages	29

L'informatique

Plus de 4.000 serveurs et PC ont été installés, dont 1.350 afin de soutenir les activités des 22 régions.

En 98, un site réseau Internet SNCB propre, doté de capacités étendues, a été mis en service.

Dans le cadre des projets 'Artemis', le logiciel pour le développement d'un dispatching national informatisé est prêt à l'emploi. Les moyens informatiques mis en oeuvre pour le contrôle de la circulation ferroviaire dans le triangle Bruxelles-Mons-Ath-Tournai et la ligne à grande vitesse sont sur le point d'être utilisés.

Pour le transport de voyageurs, le système de vente Sabin assure la distribution de titres de transport et de réserva-

tions. Dans le courant de 98, le développement des systèmes "Vera" et "Divine" s'est poursuivi. "Vera" offrira la possibilité de se procurer, via des distributeurs installés dans les gares, des billets nationaux et des billets TGV. "Divine" permettra de réserver les billets TGV via Internet.

Pour le transport de marchandises, le système Railedi, servant à l'échange des lettres de voiture, a été élargi aux expéditeurs agréés.

Le système "Mars" pour la planification et le contrôle de la maintenance des engins de traction a été mis en production fin 98. Il sera élargi, dans le courant de l'année 99, à la gestion de l'entretien des voitures. ■

