

C'EST À DIRE 7/99

MAGAZINE DES CHEMINOTS BELGES

6 SEPTEMBRE



CONCOURS PHOTOS PATRIMOINE



Notre concours annuel est bien lancé. Petit zoom sur nos participants. A la veille du 20 août, nous avons franchi la barre des 700 inscrits. Qui sont donc ces candidats ? Des hommes, des femmes (77 !), des jeunes, membres des familles, et de tous grades, allant d'un technicien de la voie à un ingénieur en chef.

Pour les retardataires, il est encore possible de s'inscrire par courrier ou par e-mail. L'important est de rentrer ces photos avant le 21 septembre !! Renseignements dans le Flash parvenu à domicile ou sur le site intranet de C'EST À DIRE.

Dans une entreprise complexe, la qualité aime le détail



C'est dans le domaine des marchandises qu'on a sans doute pour la première fois mené officiellement une démarche de qualité aux chemins de fer belges. Dans les Chartes de qualité, nos clients ont eu pleine connaissance des objectifs fixés et avaient eux-mêmes contribué à les fixer. Les Chartes de qualité suivent un processus très précis pour détecter les problèmes et les résoudre un à un. En d'autres mots: c'est dans le détail qu'on agit.

C'est Sidmar, l'entreprise de sidérurgie maritime installée dans le port de Gand, qui a signé avec la SNCB la première Charte de qualité telle qu'il en existe à présent d'autres. L'objectif était de baliser la voie "technique", c'est-à-dire la réalisation des trafics au quotidien et la solution des problèmes qui s'y faisaient jour. "Sidmar voyait un chemin de fer avec beaucoup de têtes et dont la qualité de service n'était pas suffisante. Personne n'était tout à fait désigné

pour être responsable". Ce constat est celui d'Antoine Martens, à l'époque directeur du département Transport et signataire de la Charte avec d'autres hauts responsables de la SNCB. La Charte a identifié les personnes chargées de suivre les trafics et décrit les aspects du travail à améliorer absolument.

Sa mise en oeuvre a permis d'améliorer sensiblement les diverses facettes. Les responsables des transports de Sidmar ont maintenant un interlocuteur qui les écoute et voit les résultats sur le terrain. Pas étonnant qu'ils augmentent substantiellement le

→→→ page 8



En Gaume le 11 août, une éclipse d'avance

Que connaissait-on (vous, moi...) de la Gaume ? Quelques noms de villages, le maitrank, les cochonnailles, le brâme des cerfs à Marbehan... dans le fond peut-être pas grand chose ! C'est la dernière éclipse du millénaire qui aura, pour bien des Belges, donné à l'extrême sud belge un habit de lumière. Pour preuve: plus de 140.000 touristes y ont débarqué, dont 25.000 en train ce fameux mercredi 11 août 1999.

Noir avant l'heure...

Temps grisâtre et crachin matinaux n'avaient pas réussi à dissuader les milliers de touristes-éclipses à se rendre dans le sud de la Belgique. Dès 5 h, les trains ont été pris d'assaut par une ma-

rée humaine. Malgré le renforcement de l'offre et l'ajout de trains spéciaux, seule une partie des voyageurs a réussi à se hisser à bord du premier train et il a fallu attendre les suivants pour désengorger les quais. Jeunes, moins jeunes et très jeunes partageaient le même espoir dans une ambiance bon enfant malgré les rangs serrés. La seule inquiétude qui semblait animer cette foule était de savoir si le soleil noir serait visible malgré la forte nébulosité.

Un pour tous et tous pour l'éclipse...

Après 3 h de patience, les arrêts tant attendus ont commencé à défilier: Libramont pour ceux qui désiraient se rendre vers Floren-



ville et Virton, Arlon pour qui resterait en Belgique au lieu de continuer sur Luxembourg. Dans la foulée, on a vu descendre des touristes de tout genre, familles, pensionnés, jeunes sacs au dos, vélos à bout de bras pour s'isoler dans la verte campagne. Pic-nic sur un quai, rafraichissements ou en-cas au buffet de la gare. La foule se disperse peu à peu sauf une petite masse qui a décidé d'admirer le spectacle des quais. En gare d'Arlon, dans les bureaux du mouvement, les cheminots font feu des quatre pieds. Aux environs de 10 h, on avait déjà comptabilisé pas moins de 5.000 voyageurs.

→→→ page 3

A lire aussi dans cette édition

FM Technical Services:
28 gares à rénover



p. 2

Centre de Documentation
tout le savoir de la SNCB et davantage encore



p. 4-6

Centres logistiques Infra:
les logisticiens s'organisent



p. 7

Visiteur de matériel et pompier à la fois

Depuis mai 1974, Francis Boutet, visiteur au PE de Arlon, fait partie du corps des pompiers volontaires d'Etalle, petite localité près d'Arlon. Toujours prêt à rendre service, il passe une bonne partie de son temps libre à cette vocation à caractère humanitaire.

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, être pompier volontaire ne fait pas l'objet de prestations particulières ou préférentielles même si on travaille à la SNCB. Les interventions s'effectuent toujours en dehors des heures de service. Sauf cas extrême pour lequel un congé d'urgence doit être sollicité auprès du chef immédiat.

Etre pompier

Les services régionaux d'incendie sont compétents pour agir sur tout le territoire pour faire face aux sinistres les plus divers. C'est ainsi qu'ils interviennent sur les lignes et installations de la SNCB pour les accidents nécessitant leur présence. Dans tout le pays, des écoles provinciales du feu dispensent des formations de base aux futurs pompiers.



haute tension des caténaires.

Boutet est arrivé...

La pratique quotidienne engendre des réflexes fort utiles qu'il faut tenter d'apprendre à ceux qui ne parcourent pas notre domaine. A cet égard, en 1997, notre visiteur pompier Boutet, avec l'appui de quelques fonctionnaires de l'UCC Sécurité et Environnement à la société, conçoit et édite un syllabus destiné à donner un aperçu des dangers que peut rencontrer le personnel des SRI



Mais la SNCB...

Les risques spécifiquement ferroviaires sont bien à l'ordre du jour de ces formations mais ne font pas l'objet d'un réel approfondissement. Ce sont des risques comme on en rencontre, d'un autre genre, à bien d'autres endroits. Souvent, c'est sur le tas que l'apprentissage se poursuit. Il faut, en effet savoir que lors d'une intervention du Service Régional d'Incendie, l'accès aux lignes et installations ferroviaires présente deux grands dangers spécifiques: la circulation des trains et la

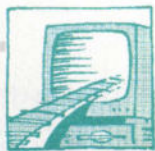
lors d'éventuelles interventions sur les lignes ferroviaires. Après avoir été reçu à la Boîte à idées, le syllabus sera traduit en néerlandais pour être transmis au Ministère de l'Intérieur qui le fera parvenir aux quelque 250 centres du service incendie.

EPI

Dans les compétences du CS Facility Management, une petite cellule est chargée des matières relatives à la protection - incendie. C'est ainsi qu'actuellement des formations sont en cours pour les Equipes de Première Intervention. Des cheminots volontaires reçoivent des formations élémentaires de pompiers (comment tenir une lance d'incendie, comment attaquer le feu à la base, coordonner les différents services...). Aussi, Boutet le pompier fait partager son expérience aux futurs intéressés, même en Flandre mais alors avec traduction simultanée et gestuelle.



Y2K: front international !



Depuis quelque temps, la SNCB reçoit de ses clients et des institutions financières auprès desquelles elle a contracté des emprunts, des questions à propos de son degré de préparation au "bogue" de l'an 2000.

Un client comme General Motors, par exemple, dépend largement du chemin de fer pour son approvisionnement. Ce serait une catastrophe si cet approvisionnement ne pouvait être assuré... Mais les réponses que la SNCB peut formuler pour elle-même ne suffisent pas au client. Il ne lui suffit en effet pas de savoir si son train va pouvoir rouler en Belgique, mais bien s'il va pouvoir arriver à destination, par exemple en Italie. Il veut donc savoir si à la SNCF et aux FS aussi, on s'est préparé correctement. Un autre s'interroge évidemment sur la situation en Allemagne ou en Autriche...

Collaboration outre frontières

On ne peut évidemment attendre que nos clients interrogent chaque réseau concerné. C'est pourquoi, à l'initiative de la

DB-CARGO et de NS-CARGO, des réunions sont tenues régulièrement depuis plusieurs mois pour échanger des informations sur la situation dans les différentes compagnies de chemins de fer: organisation du projet, méthodes de travail, état d'avancement, etc. Cette coopération s'étend jusqu'à l'établissement des plans de secours, car il est indispensable que les réseaux soient sur la même longueur d'onde en cas de problème.

Une déclaration commune

Enfin, pour apporter à nos clients une réponse commune à leurs demandes d'information, les réseaux participant à ce "FORUM AN 2000" ont décidé de publier ensemble une déclaration dans laquelle ils indiquent avoir fait tous les efforts pour assurer la continuité du service à la clientèle. C'est le 25 août dernier que cette déclaration a été signée solennellement à Rotterdam. La SNCB était représentée par Léo Pardon, administrateur-directeur qui supervise, au sein du Comité de direction, les travaux liés à l'an 2000.

Roulez en CAMPUS

Depuis le 16 août dernier, la carte-train scolaire valable pour un aller-retour par semaine est remplacée par une nouvelle carte plus souple: la carte CAMPUS.

CAMPUS est une carte de 5 trajets aller-retour qui offre une plus grande souplesse d'utilisation pour les étudiants qui ne se déplacent pas toujours le même jour chaque semaine. Elle peut également être utilisée pour des voyages quotidiens, durant de courtes périodes de déplacement.

Valable dans un délai de 49 jours calendrier, elle propose 5 allers et 5 retours à utiliser en alternance. L'utilisation est identique à celle en vigueur pour les billets pré-imprimés et pour les Pass (une date inscrite et c'est joué). Elle s'utilise pour une relation déterminée. Le prix est lié à la distance à parcourir.

Cependant, par voyage, le prix de la carte CAMPUS est inférieur de 20 à 25 % à celui de la carte-train scolaire pour un aller/retour par semaine.

FM gare du Nord: accueil à la clientèle



Dans son budget d'investissement complémentaire 1999, le Comité de Direction a prévu la rénovation par le CS FM de 28 gares (voir encadré) sur tout le réseau ferré en vue de l'amélioration de l'accueil à la clientèle.

Au district centre, l'équipe de Facility Management, agence de Bruxelles-Nord, s'est vue renforcée par celle de France-Bara pour rafraîchir la gare du Nord. C'est en tout, une vingtaine de personnes qui y sont occupées jusqu'au début 2000 pour rendre ce haut lieu de passage plus accueillant.

Renforcement bien utile

Depuis la mise en place de la nouvelle structure à la SNCB, le CS Facility Management gère une activité de T.S. (Technical Service) qui dispose d'une main d'œuvre qualifiée telle que peintres, maçons-carreleurs, plombiers-zingueurs, électriciens... C'est donc après la gare du Midi qu'un sacré coup de neuf s'opère en gare du Nord. Les travaux de rénovation des quais consistent en un nettoyage en profondeur, les murs par la technique du gommage (procédé proche du sablage). Ils sont ensuite recouverts d'un pro-

duit antigriffitis. Les plafonds vont également être repeints, les abris pour voyageurs seront carrelés, le chauffage y sera installé et l'éclairage modernisé. De plus, afin de garder le style original de la gare, les bancs actuels ne seront pas remplacés par les sièges métalliques mais bien par de nouveaux bancs en bois fabriqués entièrement dans notre menuiserie de Petite-Ile.

Gares à rénover dans le cadre budget d'investissement 1999

District NE

Aarschot, Lier, Sint-Katelijne-Waver, Landen, Heverlee, Geel

District NO

Heist, Knokke, Blankenberge, Ieper, Ternat, Bornem

District SE

Flémalle-Haute, Ans, Angleur, Genval, Rixensart, Marloie

District SO

Luttre, Châtelet, Herzeau, Quaregnon, Soignies, Jurbize

District Centre

Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord, Bruxelles-Schuman, Uccle-Calevoet



Henri Duploux, cimenteur, plafonneur, sableur...



Gabriel Bogaert, pour une fois à l'extérieur.



Jean-Paul Bellin et Pierre Stoclet, au vu et au su des voyageurs.



Dirk Malfroy, ajusteur et gommeur.



Frank Vijverman, finisseur souriant.



Emile Haiverlain, finisseur-détaillant.

Une éclipse d'avance

(suite)

Jacky Lisoir, Inspecteur du Mouvement à Arlon, nous raconte: "Avec le programme de trains supplémentaires préétabli, c'était tout à fait vivable. Mais quatre autres trains supplémentaires ont dû être ajoutés au départ de Bruxelles, Gand, Ottignies et Namur. Ce



qui nous a posé des problèmes de réception. Nous ne savions pas qui étaient les conducteurs et les chefs-gardes et ce qu'ils pouvaient faire comme prestation au retour. Pour le matériel, une partie a été acheminée à Stockem en attendant le retour".

Le moment tant attendu...

Les gens se sont rapidement agglutinés aux points de vue les

sous les applaudissements et les cris de satisfaction de la foule admirative. Le public d'Arlon a pu vivre ce moment magique de l'éclipse totale durant les 57 secondes où le soleil nous a montré sa fameuse couronne.

"On est venu, on a vu et on est reparti"

A peine revenus du côté obscur, probablement en raison des conditions météo défavorables, de nombreuses personnes ont repris le chemin du retour. Des files d'attente se sont alors constituées sur les quais et certains ont dû patienter entre 2 trains. Jacky Lisoir confirme: "Au début, vers 12 h 30, on a patiné un petit peu car on pensait avoir un plus grand rush aux alentours de 15 h. Mais la clientèle en a décidé autrement et on s'est adaptés. Le personnel du mouvement porte bien son nom et ne craint pas de gérer les imprévus. On a travaillé en temps réel, c'est-à-dire en fonction des événements: le flux de voyageurs, le

En ce qui concerne le personnel, Anne Gilissen, Branch Manager d'Arlon, nous explique: "Dans l'ensemble de la CPA (Cellule du



les agents pour tous les trains, combiner pour avoir des réserves ici et là".

Une répétition pour 2080 ?

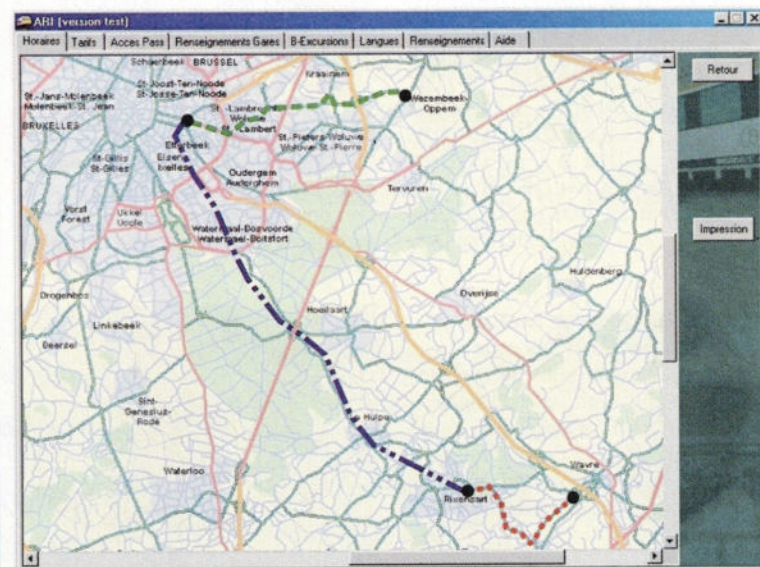
"Sur une carrière d'agent, on n'aura vécu ça qu'une fois. Voir autant de monde, ça n'arrivera plus. On pourra dire qu'on y était !" conclut Jacky Lisoir.

ARI sur son CD-ROM avec STIB, TEC et De Lijn



Prochainement, le CD-ROM ARI (Automatic Railway Information) aura évolué par rapport aux précédentes versions. Nos clients y

quer les changements en temps réel. Le support CD-ROM ne permet pas cette souplesse. Mais ARI fonctionne aussi par d'autres ca-



trouveront la complémentarité avec les autres moyens de transport publics: tram, bus et métro. Un déplacement de Profondeville à la station de métro Arts-Loi à Bruxelles pourra être tracé précisément quelle que soit l'heure de départ ou d'arrivée souhaitée. Pour atteindre ce résultat, il a fallu créer une base de données commune en partant de celles des différents opérateurs: SNCB, STIB, TEC et De Lijn. Cela représente des horaires qui tiennent compte de près de 100.000 points de desserte répartis sur l'ensemble du territoire belge.

En première phase - c'est-à-dire la version de septembre - le système devrait fournir les données des transports en commun dans la région bruxelloise. Des extensions viendront par la suite.

Les changements en temps réel

Les concepteurs du système n'entendent pourtant pas s'en tenir à une offre figée. Toutes les sociétés de transports en commun voient leurs réseaux affectés régulièrement par des travaux d'infrastructure. Les horaires s'en trouvent temporairement modifiés.

L'optimum pour rendre à la clientèle un service de qualité est d'adapter l'information aux conditions réelles de circulation, d'indi-

naux: l'internet, par exemple, et à l'avenir des bornes interactives qui seront disposées dans les gares.

On peut penser aussi aux terminaux des bureaux d'information, qui peuvent, par l'intranet, recevoir également les horaires ARI. Les adaptations temporaires seront disponibles par ces moyens si les différentes sociétés pensent à les introduire dans un serveur central.

Prochaine étape: les horaires internationaux

Le projet Merits de l'UIC vise à créer une agence qui devrait, à partir de l'été de 2001, mettre à la disposition de tous les opérateurs raccordés les données horaires des transports en commun à l'échelle internationale. Un projet ambitieux, sur lequel nous reviendrons dans une prochaine édition.

Grand départ au petit matin



Entre deux trains...



plus élevés de la ville. Le ciel toujours vêtu d'une couverture nuageuse ne laissait rien présager de bon. Sur le coup de 12 h 20, le ciel bleu se faisait toujours prier. Finalement, le miracle a eu lieu

matériel et le personnel disponibles. Même qu'un train bloqué aux signaux entre Stockem et Arlon a permis aux voyageurs de descendre sur le quai pour observer le phénomène."



Une fréquentation exceptionnelle

Des places assises supplémentaires étaient offertes déjà le soir du 10 août et plus encore le 11 août en heure utile pour:

Virton	7.180
Arlon	6.000
soit	13.180

Pratiquement, les comptages indiquent que le 11, nous avons dépensé plus de 23.000 voyageurs en Gaume:

Arlon	8.250
Florenville	4.600
Virton	7.000
Marbehan	3.600

LA SNCB RECRUTE

La croissance de l'activité, le volume des départs naturels et les besoins qui se font sentir dans des catégories professionnelles et/ou des régions déterminées ont, en se conjuguant, une conséquence dont la presse parle aussi régulièrement: la SNCB recrute un bon nombre de nouveaux agents.

Continuant sur sa lancée dans des groupes professionnels tels que les conducteurs de trains, elle prévoit encore d'autres épreuves - publiques et fermées - de recrutement d'ici la fin de l'année et au début de 2000.

Epreuves publiques annoncées pour les prochains mois:

- conseiller informatique
- sous-chef de gare
- technicien principal
- signaleur
- secrétaire comptable
- conseiller juridique
- agent d'accueil
- aspirant visiteur
- secrétaire administratif
- secrétaire commercial
- dessinateur technique
- agent d'accueil principal
- ajusteur conducteur de véhicule rail-route

Epreuves fermées (pour les agents déjà en service):

- programmeur
- dépanneur
- commis de factage
- assistant informatique
- planningman
- conducteur principal de train
- agent d'accueil principal
- réducteur
- sous-chef de gare
- 1^{er} planningman OSV
- 1^{er} planningman, vérificateur visiteur, préparateur chronomètre

Dès l'annonce des épreuves publiques, les conditions d'accès sont détaillées dans un dépliant disponible à la **commission centrale d'examen**, qui donne par ailleurs toute information utile: 02/525 35 42 ou 911/535 42.

DANS LA PRESSE DANS LA PRESSE DANS LA

Lu dans Le Lloyd du 7 juillet 1999 au sujet du Séminaire de l'AICCF/UIC à Stockholm

SYSTEMES COMMUNS D'INFORMATION ET DE VENTE DE BILLETS: LE RAIL EST LA TRAÎNE...

[...] Il faut louer des initiatives prises un peu partout dans le monde, comme celle d'ARI [...] en Belgique qui reprend, sous un même dénominateur, l'offre de transport de la SNCB, de De Lijn, de la STIB et de TEC. Donc non seulement les offres indivi-

duelles, mais aussi la complémentarité avec les autres moyens de transport en commun, aussi l'adaptation de l'information aux conditions réelles de circulation (travaux p. ex.) et même l'extension à l'information internationale. [...]

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, 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



Tout le savoir de la SNCB à votre disposition



Au sein de l'UCC Communication, le Centre de Documentation est spécialement chargé de mettre à la disposition du personnel de la SNCB la documentation dont il a besoin. L'objectif: fournir rapidement à chacun toute l'information nécessaire à l'exécution de sa tâche, et donc aussi à la bonne marche de l'entreprise.

nous rédigeons des résumés des articles recensés, nous pouvons aider les gens à mieux utiliser l'information dans l'exécution de leur travail" énumère Léo Carlier, coordinateur du Centre de Documentation.

Bibliothèque virtuelle

"Le Centre n'est plus seulement comme jadis une bibliothèque où l'on possède physiquement les titres. Il est désormais une véritable

exemple le Ministère des Communications et de l'Infrastructure, la Poste, la SABENA, ou encore Belgacom. Le réseau Impala, lui, relie d'importantes bibliothèques belges et étrangères (la British Library notamment). Ce service de prêt inter-bibliothèques est payant: de 200 à 500 francs selon qu'il s'agit d'un article ou d'un livre, et suivant la bibliothèque. "A ces réseaux, s'ajoute encore l'internet, la plus grande biblio-

données de références des articles et des livres (voir l'article dans ce dossier).

Cette présence sur l'INTRANET n'entraînera bien sûr pas la disparition du Bulletin mensuel: l'information doit être accessible à tous. Le Bulletin génère à lui seul quelque 300 demandes par mois. Il faut copier jusqu'à plus de 70 articles par jour.

Le Bulletin compte 2.000 lecteurs

Au sous-sol du siège central, se trouve le Centre de Documentation de la société. Loin de ressembler à une bibliothèque poussiéreuse, ce Centre s'ouvre aux nouvelles technologies de communication pour rendre un service efficace à tous ceux qui frappent à sa porte.

Les P.C. sont partout présents, et une petite armée de documentalistes s'affaire à inventorier, répertorier, dans la mémoire des ordinateurs, des dizaines de milliers de titres d'articles et de livres sur un vaste choix de sujets. D'autres membres de l'équipe s'activent à copier les articles demandés, d'autres encore gèrent le stock de photos maison et les archives de la société, dont certains documents datent du siècle passé !

A votre service "sur mesure"

Le Centre de Documentation assure l'achat, le prêt, la circulation et la consultation de livres, de revues, de rapports annuels, d'articles de presse, de statistiques, de publications officielles (Moniteur belge, Journal Officiel des Communautés européennes, etc.), de CD-ROM, de normes et d'ouvrages de base et leurs mises à jour. A raison de onze fois par an, le Centre édite et distribue dans tous les services un Bulletin indiquant les nouveautés parues.

L'acquisition des ouvrages est gérée par le Centre, en fonction des besoins des différents départements de l'entreprise. Concrètement, chaque année, les responsables de département recueillent les demandes d'acquisition de livres, de revues ou de CD-ROM, venant de leurs collaborateurs, et transmettent leur liste de commande au Centre qui gère le budget.

Créer de la valeur ajoutée, c'est aussi la mission du Centre. "Nous assurons, à la demande, un suivi permanent de certains dossiers,



1	2
3	4

1. Travail soft sur e-mail: Léo Carlier s'occupe des clients lointains
2. Dans la salle de lecture: consultation des documents interdits de sortie
3. Le bulletin "bleu" en cours d'expédition
4. La bibliothèque des magazines parle de nombreuses langues

bibliothèque virtuelle mondiale" explique Léo Carlier. Ce que le Centre n'a pas dans ses rayonnages - des titres trop spécialisés par exemple - il peut le trouver en dehors de ses murs. Entre autres à l'UIC. Mais le Centre est également affilié à certains réseaux comme la CODOCO ou Impala. La CODOCO est un groupement de diverses institutions du secteur des transports et des télécommunications, comme par

thèque du monde" poursuit Léo Carlier.

Bulletin bleu et INTRANET

Il y a aussi l'INTRANET. L'INTRANET n'est pas seulement une source d'information sur l'entreprise, c'est aussi un instrument de travail. Aussi, le Centre de Documentation a-t-il entrepris de s'afficher sur le réseau de la SNCB et d'y installer Diane, une base de

qui effectuent régulièrement une commande. Aux demandes émanant du Bulletin, s'ajoutent celles de gens qui se rendent directement au Centre, les requêtes envoyées par l'INTRANET, voire par internet. "Il nous arrive régulièrement des e-mail de personnes habitant en Europe ou aux Etats-Unis", ajoute Léo Carlier. Le site du Centre sur l'INTRANET s'enrichira d'autres trésors, nous en parlons sur ces pages.

La bonne gestion du Centre est rendue possible par la formation permanente des documentalistes. "Nous participons aux journées d'étude organisées par l'ABD et la VVBAD, les associations francophone et néerlandophone des documentalistes. Cela nous permet de suivre les évolutions de notre métier, et donc d'offrir une aide plus performante au personnel". ■

Des intérêts très variés

Francis Baele, ingénieur industriel à l'AC Cuesmes, s'occupe de la planification des entrées et sorties des wagons de l'atelier, et de l'élaboration des devis wagons.

Le Centre de Documentation, il le connaît bien par commandes interposées: "Je reçois régulièrement le Bulletin du Centre de Documentation et j'ai l'habitude de commander de 4 à 6 articles par mois. Ils traitent de questions très va-

riées: des articles très techniques, comme la conception future des très longs trains et la résolution des problèmes de freinage, mais aussi des articles sur le management d'équipe ou sur la gestion du stress.

Je viens de découvrir que le Centre avait un site sur l'INTRANET. Cela va sans doute m'obliger à prendre de nouvelles habitudes. D'ailleurs je viens de commander mon premier article par le réseau".

Comment contacter le Centre de Documentation ?

L'adresse:

CO.041 / section 80-1
rue de France 85
1060 Bruxelles

Le fax: 911/54012

L'e-mail: doccenter@b-rail.be

Le site INTRANET:

<http://intraweb/docnet/F/> (français)
<http://intraweb/docnet/N/> (néerlandais)

Le téléphone:

Documentation: 911/53012
Bibliothèque: 911/53032
Archives et photothèque: 911/53074
Copies et prêt: 911/53013
Liste de circulation: 911/54011
Administration: 911/53031

Le Centre est ouvert du lundi au vendredi de 9 à 16 heures sans interruption.

Diane chasse l'info pour vous

L'information doit être accessible pour tous à tout moment. Mais comment fournir "pour hier" l'information demandée aujourd'hui ? Grâce à l'INTRANET, pardi ! Le Centre de Documentation y a donc installé sa volumineuse base de données reprenant la référence de tous les articles et livres disponibles. Son nom: Diane.

Les documentalistes, vos associés

Le personnel ne dispose de guère de temps pour chercher l'information dont il a un impérieux besoin. L'équipe de documentalistes du Centre constitue alors une ressource précieuse. "Les gens ont de plus en plus besoin d'information, mais surtout très vite. Ils doivent l'avoir sous la main pour hier, ou - mieux - pour avant-hier" explique non sans humour Catherine Walravens, responsable

toute une série de références d'articles, de monographies (ouvrages, rapports annuels, statistiques, rapports de stages, dossiers de presse...) et d'articles de presse. Les textes les plus intéressants à long terme sont scannés et directement accessibles à l'écran, d'un simple clic de souris". On peut les conserver en mémoire dans son ordinateur personnel et les imprimer quand on le souhaite. Sont également accessibles, les textes légaux, comme le Moni-

logiciel, il sera possible d'installer le sommaire (contenu des différents chapitres, etc.) des livres sur l'INTRANET et donc de faciliter la recherche des utilisateurs. "La base de données Diane a été rodée de mai à juillet. Un rodage bien nécessaire, car on a dû transférer et regrouper dans une nouvelle base des données issues de bases totalement différentes" commente Els Petit, chef de projet informatique.



Catherine Walravens: "Diane est complémentaire aux autres services documentaires"

1. Scanner, mémoriser, installer sur le site tout document intéressant
2. Puis, contrôler le bon fonctionnement



Diane en chiffres

7.610 livres (ouvrages, rapports annuels, statistiques, rapports de stage, dossiers de presse et brochures SNCB, etc.).

13.532 articles de revues (revues techniques, économie, gestion du personnel, management, etc.).

4.847 articles de presse parus depuis 1994.

Et la base s'enrichit chaque jour d'au moins dix références...

Bienvenue chez Diane

Petite visite chez Diane, pour y chercher de l'information sur la SNCB. Une fois arrivé sur "http://diane.fr", cliquez sur "Recherche documentaire". La nouvelle page vous propose, soit d'interroger la base via une recherche globale (tous types de documents) soit via une recherche spécifique "articles de presse", "articles", "monographies". Ce second type de recherche, annonce-t-on sur le site, est plus précise.

En voyageant dans les listes de titres via la recherche globale, vous accédez à quelque 5.434 articles, livres et articles de journaux relatifs à la SNCB. Un grand nombre d'articles de presse et de revue ont été scannés et peuvent être directement visualisés sur l'écran, imprimés ou mémorisés dans votre ordinateur. Pour les autres, vous voyez à l'écran diverses indications comme l'endroit où il est conservé (Centre de Documentation), si vous pouvez l'emprunter. Si tel est le cas, il vous suffit de demander au Centre une copie d'article ou un document en prêt à l'aide du formulaire "Demande de copies et de prêt". La recherche vous a pris 15 minutes, vous avez lu une trentaine de textes et stocké sur votre P.C. une vingtaine d'articles sur la SNCB. Que vous pouvez lire quand vous le voulez !

L'information est partout, en quantité impressionnante. Comment trier cette masse de données pour la rendre plus facilement accessible ? Question importante, d'autant que détenir le bon renseignement au bon moment peut assurer plus de succès aux décisions à prendre. La réponse: l'INTRANET de l'entreprise, un outil de communication plus rapide et à distance, une vitrine où le Centre peut montrer ce qu'il a à offrir au personnel.

de la banque de données Diane.

Or les documentalistes ont l'habitude de rechercher des références et des documents via tous les canaux possibles: en leurs murs, auprès d'autres bibliothèques, sur internet. "L'appel aux documentalistes pour effectuer des recherches permet donc au personnel de se consacrer au traitement de l'information apportée" conclut Catherine Walravens.

Diane attend vos demandes sur l'INTRANET

Depuis juillet 1999, la base de données du Centre de documentation est accessible en ligne. "Dénommée Diane, elle renferme

teur belge ou le Journal Officiel des Communautés européennes. L'accès se fait via une série de mots-clés (voir le mode d'emploi "Bienvenue chez Diane", ci-contre).

"Le projet Diane a été conçu en 1992. En 1999, le système informatique a été modernisé: on dispose désormais d'un outil fonctionnant sous Windows, compatible avec l'INTRANET, et qui permet d'intégrer l'OCR. L'OCR est un logiciel de reconnaissance des caractères, qui peut donc interpréter le texte et choisir lui-même ses mots-clés. D'où, pour nous comme pour l'utilisateur, gain de temps et d'efficacité dans les recherches" poursuit Catherine Walravens. Grâce à ce

Service complémentaire

"Il est évident que Diane est complémentaire aux autres services documentaires" tient à préciser Catherine Walravens. "C'est-à-dire aux commandes, à la circulation des périodiques, aux prêts interbibliothécaires, aux copies d'articles et aux recherches documentaires".

Des projets pour le futur ? "Nous comptons mettre sur l'INTRANET toute une série de CD-ROM, comme des lexiques des termes ferroviaires en 12 langues, des dictionnaires, des documents de l'UIC, etc. Ou encore le contenu de sites internet. Ce sera certainement un progrès important pour tous ceux qui peuvent y accéder".

Archives: aider les gens à s'informer

Fin 1989, un service d'archives était créé et installé au centre de documentation. L'objectif premier était de développer et de centraliser des archives historiques. Les moyens étant limités, les archives restent en majeure partie décentralisées. Mais le service dispose d'un équipement performant afin d'aider les gens à s'informer.

Le service des archives met les sources internes à disposition, les informations externes étant l'affaire du centre de documentation même et de la bibliothèque. Les deux sont complémentaires.

Des archives fort dispersées

L'objectif premier était de centraliser les archives. Le développement de ce service nécessite beaucoup d'espace, ainsi qu'un personnel qualifié pour décrire les pièces, les identifier, déterminer leur valeur et décider si elles se-

ront ou non conservées. Compte tenu des moyens disponibles, on se limite donc à veiller à ce que les archives soient bien conservées et accessibles.

Beaucoup de documents des archives centrales datent de la période suivant la création de la SNCB en 1926. Mais il existe également des écrits plus anciens remontant jusqu'à 1835, en particulier des documents relatifs aux discussions parlementaires qui ont précédé la création du réseau, des documents datant de l'époque des chemins de fer de l'Etat et des diverses concessions octroyées à diverses sociétés, des rapports sur leur fonctionnement, les règlements de cette époque.

Bon nombre d'archives sont conservées dans les districts. Greta Verbeurgt (ci-contre), archiviste au centre de do-

cumentation, nous parle de la bonne collaboration qui prévaut: "Nous échangeons certains documents tels que les plans originaux de gares. Nous les conservons et nous fournissons à l'utilisateur une copie sur film polyester. Nous évitons ainsi d'endommager le document original".

Orienter les recherches

Du fait de cette décentralisation, les archivistes ont pour première tâche d'aider les gens - non initiés, étudiants, pensionnés, personnes intéressées par le domai-

ne ferroviaire - à orienter leurs recherches historiques.

Les nombreuses demandes émanent de la société, mais également de l'extérieur. "Une contestation au sujet d'un pont survient entre la SNCB et un autre partenaire. Nous étudions alors l'histoire du pont: quand a-t-il été construit ? A quelles adaptations a-t-on procédé ? Nous recherchons des éléments historiques qui pourraient contribuer à régler le litige. Ou dans le cas des permis d'environnement, nous examinons la manière dont le sol était utilisé auparavant".

Les clients externes sont le plus souvent des étudiants, des chercheurs ou des gens pour qui les chemins de fer constituent un hobby. Greta Verbeurgt nous cite l'exemple d'un chercheur qui a travaillé de nombreuses semaines sur les archives des Commission et Sous-commission Paritaires Nationales pour mettre en lumière la façon dont l'entreprise a évolué en tant qu'employeur.



Archives

(suite)

Les résultats sont destinés à un ouvrage à paraître en 2001 à l'occasion du 75^{ème} anniversaire de la SNCB. Ce chercheur fait partie d'une équipe interuniversitaire qui dresse un aperçu historique de l'origine des chemins de fer à nos jours.

Un dépôt intermédiaire à Bruxelles-Chapelle

Au sous-sol de la gare de Bruxelles-Chapelle, un vaste local abrite les archives de tous les services centraux. Une sélection, car il faut faire face à un manque de place perpétuel. "En collaboration avec les services,

nous avons répertorié ce qui devait être conservé" précise Greta Verbeurgt. "Nous avons ainsi pu supprimer 75 % du dépôt. J'aimerais profiter de l'occasion pour



lancer un appel général: s'il vous plaît, prévenez-nous avant de vous débarrasser d'une archive dont le délai de conservation est échu. Elle pourrait être importante pour les générations à venir. Nous viendrons vérifier et déciderons soit de la reprendre intégralement ou en partie, soit de l'éliminer".

Petit coup de fil préalable...

Le personnel du service des archives côtoie de nombreuses personnes qu'il essaie toujours d'aider en leur fournissant les noms de personnes de contact, des sources d'informations exactes ou en les renvoyant à d'autres institutions telles que le Ministère des Transports, les Archives nationales, des archives communales, voire une bibliothèque publique. "Un petit coup de fil préalable est souvent utile. Nous pouvons déjà orienter de nombreuses demandes par téléphone. Si le cas est plus complexe, nous disposons alors d'une certaine marge pour effectuer les recherches."



■ Dans les caves de Bruxelles-Chapelle: les archives des services centraux

Une photothèque accessible vraiment à tous

Le service des archives gère également une photothèque informatisée et la production de photos. L'informatisation permet de retrouver rapidement des photos. Le logiciel Diane sera également utilisé pour la transférer sur intranet et la rendre accessible à un public très large.

"Notre clientèle est variée: la communication est un client important, mais Voyageurs National et International, B-Cargo, Patrimoine, Maintenance Infrastructure frappent régulièrement à notre porte. Nous avons également des clients externes: des collectionneurs, des étudiants, des firmes qui souhaitent utiliser une photo de train pour une communication, des fournisseurs de la SNCB qui désirent une photo de leur produit.

Chaque demande venant de l'extérieur est évaluée afin de vérifier si des droits doivent être payés - par exemple, si la photo est utilisée à des fins commerciales. Les photos de l'Eurostar et du Thalys sont ainsi "tarifées". Nous vérifions également que les photos ne sont pas destinées à une communication négative qui pourrait nuire à l'image de la SNCB. Quoi qu'il en soit, les clients externes paient toujours les frais fixes, soit 150 francs par photo".

Thalys international a mis en circulation un CD-ROM contenant des photos Thalys des quatre réseaux, SNCB comprise. Les tour opérateurs, les journalistes et d'autres peuvent sélectionner des

photos à partir du CD-ROM et nous les commander. Un contrat d'utilisation est établi afin d'éviter tout abus.

La collection de photos SNCB s'étoffe de jour en jour. C'est pourquoi on souhaite la proposer via une banque de données vivante qui renseigne les nouveautés.

Les photos sont conservées pour l'ensemble de la clientèle du service. Elles sont un volet important du patrimoine historique de



l'entreprise. "S'il se passe quelque chose près de chez vous, si vous organisez une manifestation, faites-le nous savoir. Les parcours d'essai de nouveau matériel, une phase spectaculaire de travaux, la démolition d'une gare, le suivi de nouvelles constructions... tout cela nous intéresse et intéresse aussi les clients de la photothèque. Souvent, les gens viennent nous voir trop tard, et sont perplexes lorsqu'ils apprennent qu'il n'existe aucune photo répondant à leur demande".



Figures connues...

Denis Moinil (1) et Leo Goossenaarts (2) sont "des figures connues" pour beaucoup. Pas étonnant: armés de leur appareil photo, ils sillonnent le monde ferroviaire entier.

... ou encore discrètes

Au service des archives, (3) les détails des photos (sur négatifs et planches contact) sont inspectés avec attention.



Bons résultats pour Eurostar au premier semestre 1999

Eurostar a réalisé un chiffre d'affaires global de 12,2 milliards de francs (303 millions d'euros) au cours des six premiers mois de l'année 1999, ce qui donne une augmentation de 6 % cette année par rapport à la même période en 98.

Cette progression s'accompagne d'une augmentation en volume de 1 % du nombre de billets vendus, passant à 3,5 millions. Eurostar maintient ainsi sa place de leader du marché transmanche par rapport à la concurrence aérienne sur les relations Paris - Londres et Londres - Bruxelles.

Pour comparer avec l'année der-

nière, il faut entre autres se souvenir que 1998 a été marquée par une croissance exceptionnelle, due notamment à l'ouverture de la ligne nouvelle en Belgique et à la Coupe du Monde du football en France. On retiendra aussi une situation du marché peu favorable au cours de ce semestre: la croissance au Royaume-Uni a été proche de zéro les trois premiers mois de 99 et la force de la livre n'a pas encouragé Français et Belges à se rendre à Londres.

Encouragement supplémentaire: la clientèle continue à plébisciter Eurostar puisque 97 % des clients se disent prêts à en recommander l'utilisation à leurs proches.

Londres ou Ashford entre amis au meilleur prix

Du 20 septembre au 4 décembre, les bénéficiaires du tarif FIP peuvent emmener à Londres, à prix très amical, trois personnes qui ne bénéficient pas des conditions FIP.

Exigences à rencontrer: il faut voyager ensemble et pouvoir justifier auprès du personnel de contrôle du droit aux avantages FIP. Cette offre exceptionnelle porte le nom "FIP & Friends".

La formule est applicable dans tous les Eurostar au départ de Bruxelles (et de retour à Bruxelles).

Le prix par personne (bénéficiaires FIP et invités) est fixé:

□ en deuxième classe à 1.460 F pour un trajet simple, 2.920 F avec le retour;

□ en première classe à 2.560 F par trajet simple, 5.120 F avec le retour.

Le voyage peut avoir lieu en plusieurs jours n'incluant pas nécessairement une journée de week-end.

A titre indicatif, l'aller-retour le plus avantageux pour adultes est actuellement vendu 4.280 francs, à des conditions plus restrictives que celles de l'offre Fip & Friends.

La réservation est indispensable. Eurostar offre dans chaque sens 10 départs en semaine, 9 le samedi, 8 le dimanche (tous les trains ne desservent pas Ashford).

Les Beatles roulent pour Eurostar

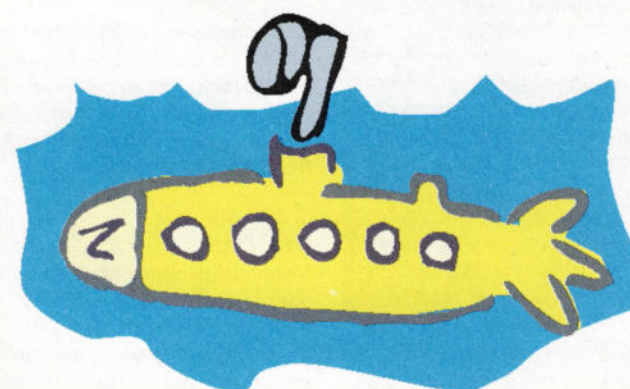
A défaut de voyager à dos d'éléphant rose, il vous reste toujours la possibilité de croiser dans les vertes campagnes anglaises et normandes... un train psychédélique.

En effet, à partir du 8 septembre, un TGV Eurostar sera transformé en sous-marin jaune, pour les besoins de la promotion d'un film.

Non, vous n'hallucinez pas. Cet engin rapide qui quitte la gare de Waterloo à Londres pour bientôt plonger sous la Manche avant de rejoindre le continent, n'est pas un effet d'optique dû à l'abus de quelque produit euphorisant. C'est bel et bien un Eurostar, déguisé en sous-marin jaune.

Les gestionnaires de l'Eurostar ont accepté de faire la promotion du film des Beatles, "Yellow Submarine". Cet automne, les fans du groupe mythique auront la joie de (re)voir ce film datant de 1968 en version numérique. Coût: 6 millions de francs belges pour Paul McCartney, Ringo Starr et George Harrison, les trois Beatles toujours dans le vent.

Le disque "Yellow Submarine" ressortira lui aussi pour la circonstance, avec en prime une chanson inédite de 1968, interprétée par John Lennon.



Centre Logistique Infrastructure Louvain: un nouveau site, une nouvelle ambiance de travail



Le centre d'activités Maintenance Infrastructure réorganise ses équipes entretien des voies, électricité et signalisation, ainsi que Eclairage Chaleur et Force Motrice. Sur tout le réseau, il y aura 24 Centres Logistiques Infrastructure (CLI), dont celui de Louvain, et 80 antennes. La réorganisation influencera positivement la gestion du personnel et des moyens, les frais d'entretien, l'efficacité et la qualité du travail.

Tout évolue. La plupart des installations ferroviaires, par exemple, ont été fortement simplifiées, et l'infrastructure demande en tout cas moins d'entretien intensif. Ces évolutions imposent une réorganisation profonde des services d'entretien. Actuellement, ces services sont répartis en brigades ayant chacune des spécialités différentes, et sa propre répartition géographique au sein de l'arrondissement.

Le rassemblement en centres logistiques du personnel chargé de la maintenance de l'infrastructure ne favorise pas seulement la gestion du personnel et des moyens logistiques, il offre en plus au personnel de meilleurs acquis sociaux, et ce à moindre coût.

Une gestion moderne

La réorganisation en CLI vise à réunir personnel et moyens en un même endroit. Les piliers de la réorganisation sont: une bonne gestion des ressources humaines, un travail de qualité, une gestion des stocks informatisée, un meilleur planning et suivi de l'entretien. Soit une gestion moderne économiquement justifiée, à petite échelle.

Cette gestion doit augmenter l'efficacité et la rentabilité grâce notamment à une meilleure communication et une meilleure mobilité. Et rendre en même temps le travail des agents plus agréable.

Site très important

Le CLI Louvain fait office de centre de test depuis le 1^{er} janvier. C'est le chef d'arrondissement Gilbert Declercq qui s'y fait notre guide: "Ce site du CLI est idéalement situé, tout près de la gare. Nous disposons d'un immeuble de bureaux joliment rénové (l'ancien centre médical régional de Louvain) doté d'une salle de réunion, ainsi que d'un vestiaire et d'une salle de douche modernes au sous-sol. Avec en plus, le restaurant d'entreprise, les bâtiments

attendants aménagés en magasin interne, un grand atelier, un hangar pour le "garage" des machines lourdes de tous types et un large espace pour le magasin extérieur près de deux voies d'approvisionnement".



Bonne intégration et bonne ambiance = qualité

Le CLI Louvain héberge les brigades voies, signalisation et Eclairage, Chaleur et Force Motrice, mais il accueille aussi des membres du personnel de la caténaire qui dépendent de la zone et une équipe d'entretien de la section maintenance LGV. 3 ingénieurs industriels, 1 chef de secteur technique, 8 sous-chefs de secteur technique et cinq brigades travaillent pour le CLI et les trois antennes: 235 personnes au total dont chaque fois une trentaine dans les antennes de Zaventem, Tirmont et Landen. Pour Gilbert Declercq, l'intégration de cet ensemble relève de l'exploit: "C'est toute une entreprise: occuper de nouveaux locaux, un magasin, un grand atelier, s'informatiser et continuer à garantir entre-temps la continuité des travaux et la sécurité".

Tout aussi important a été le changement indispensable de mentalité. Gilbert Declercq trouve qu'il est très important que les agents viennent travailler "de gaieté de coeur". "Nos agents avaient comme très souvent la peur de l'inconnu. Dans certaines équipes, il régnait en effet une ambiance presque familiale, et bien que le logement ne répondait la plupart du temps pas entièrement aux normes, il était apprécié par les gens qui y travaillaient souvent depuis de nombreuses années. Pour réussir, il fallait dès lors convaincre les gens, les motiver et en faire une grande équipe soudée. On prend lentement con-



science que l'on est passé à une structure moderne et hygiénique. Les réactions sont le plus souvent positives, et l'interaction entre les différents services s'est considérablement améliorée".

Une gestion efficace des stocks

Jusqu'à la réorganisation, l'arrondissement comptait 18 magasins. Il ne pouvait être question de gestion efficace du magasin quand pas moins de 4.000 pièces différentes étaient répertoriées. "Lorsque nous avons vidé les 18 magasins, nous avons dû renvoyer bon nombre de pièces aux magasins centraux". Grâce au CLI, il y a maintenant un magasin central pour tout l'arrondissement. La gestion des stocks s'effectue progressivement par ordinateur. Il n'y a plus d'excédents. Le magasin est géré de manière plus efficace, provisoirement par un magasinier 'voies,

ES et ECFM' et un magasinier 'caténaire'. Ce n'est pas un luxe car le jargon est très spécifique. Chaque agent de surveillance transmet sa commande, le CLI effectue la livraison. "Nous opérons désormais beaucoup plus rapidement" conclut Gilbert Declercq. "Le personnel et

le matériel sont utilisés efficacement dans des conditions bien meilleures. Le planning, le suivi et le contrôle s'en trouvent bien. Je pense que le concept du CLI est excellent et que le CLI Louvain répond bien aux objectifs. Tout le monde y est convaincu que c'est une très bonne affaire".



Ici, bientôt les bâtiments neufs du CLI "coucou"

La maintenance et l'entretien des 75 km de lignes à grande vitesse entre Lembeek et la frontière française s'effectuent depuis la base du Coucou, à Brugelette. Dès ce mois de septembre, on entame la construction des bâtiments neufs qui abriteront le personnel du Centre Logistique Infrastructure. Un plus pour les conditions de travail.

Dans le Hainaut Occidental, la ligne à grande vitesse (LGV) est depuis décembre 1997 totalement exploitée entre Paris-Lille et Bruxelles. Les TGV y circulent à 300 km/h. Les hommes affectés à la maintenance et à l'entretien des 75 km de lignes à grande vitesse sont basés sur le site du Coucou, à Brugelette. "Les 55 agents y occupent actuellement des locaux provisoires, récupérés de la base de construction de la ligne" explique Guy Debruxelles, ingénieur industriel responsable du CLI Coucou. "Les nouvelles installations du Coucou amélioreront les conditions de travail des agents, en mettant à leur disposition des équipements sociaux (sanitaires, douches, vestiaires) répondant réellement à leurs besoins. Les futurs bâtiments comprendront un magasin de grande su-

perficie permettant un rangement plus aisé des outillages et du matériel" poursuit Guy Debruxelles. "Le matériel nécessaire pour une ligne à grande vitesse est plus spécifique que pour les lignes classiques, que l'on songe, par exemple, aux câbles à pointes mobiles pour les appareils de voie, le matériel de transmission voie-machine, etc."

Comme les autres CLI, le Centre du Coucou rassemblera des services généraux (logistique et locaux administratifs) et des services techniques.

Pourquoi un CLI pour la LGV ?

La constitution d'un CLI est destinée à améliorer la gestion du personnel et de la logistique, et à assurer une utilisation optimale du matériel en évitant la multiplication des équipements. "Le site du Coucou a une implantation stratégique: il est situé à mi-distance entre Lembeek et la frontière française. Le CLI dispose également d'un accès direct à la LGV et au réseau classique (la ligne 94). C'est important pour acheminer du matériel, du ballast, des rails ou des traverses".

Les installations de la ligne à grande vitesse doivent faire l'objet de contrôles afin de garantir aux voyageurs la sécurité maximale et le meilleur confort.

55 agents sont chargés de l'entretien de l'infrastructure entre la frontière française et Lembeek. "Les interventions en ligne s'effectuent en camionnettes - nous disposons de 17 véhicules - ou par engins ferrés dans le cas de travaux plus lourds".

Le CLI du Coucou dispose d'un engin multifonctions voie et d'un engin maintenance caténaire disposant de l'équipement de transmission voie-machine.

Maintenance LGV

Des inspections visuelles sont effectuées périodiquement par les hommes. Les voies sont alors vérifiées en dehors des heures de passage des trains à grande vitesse, la nuit de 23 heures à 5 heures du matin (qui est aussi la période des interventions), et le jour durant 1 h 30, au milieu de la journée. Ces tournées permettent de détecter d'éventuelles détériorations aux rails, à la caténaire ou aux abords des voies.

Des contrôles sont également opérés régulièrement à bord de voitures de mesures spécialisées ou à partir d'une voiture TGV équipée d'appareils de mesures.

La construction des nouveaux bâtiments du CLI doit débuter ce mois de septembre et durera un an.

Locaux provisoires mais gros engins définitifs pour Guy Debruxelles et sa bonne cinquantaine d'agents



La qualité aime le détail

(suite)



trafic confié au chemin de fer. Avec les spécialistes de Sidmar, nous avons posé des objectifs que le personnel était en mesure de réaliser. Le travail a été réalisé par étapes et dans des domaines limités.

Délais et sécurité

Les autres Chartes signées depuis notamment avec Cockerill Sambre et avec nos partenaires des plates-formes multifonctionnelles reposent sur les mêmes principes.

Le respect des délais de transport et la préservation des produits transportés sont deux attentes essentielles de nos clients. "Par exemple, Sidmar produit de la tôle qui sert pour une part importante à fabriquer des carrosseries de voitures automobiles. Les tôles, chez le constructeur, transitent directement du wagon à la chaîne de production pour être automatiquement travaillées. Une tôle abîmée doit être écartée. C'est une perte d'argent et de temps. Certaines des avaries survenaient pendant le transport même: l'acier était rayé dans les berceaux métalliques des wagons spécialisés. Chose inacceptable pour les constructeurs automobiles. On a fixé aux berceaux des planchettes de bois, qui ne raient pas le produit transporté et ce type de problèmes a disparu. C'est une solution très simple, mais très efficace, un succès pour le cercle de qualité Sidmar/techniciens de la SNCB qui l'a mise au point".

Etant un maillon de son processus de production, nous ne pouvons pas mettre en péril les normes de qualité sur lesquelles notre client appuie la commercialisation de ses produits. Car son client à lui, le consommateur final, attache beaucoup d'importance à la qualité de ce qu'il achète.

A grande échelle

Dans une entreprise complexe comme la nôtre, cette responsabilité n'est tenable qu'à deux conditions:

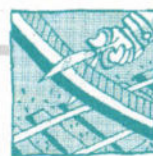
1. tout le processus doit être décrit avec précision,
 2. il faut avoir une idée claire de toutes les mesures à prendre pour que la prestation soit totalement conforme à l'attente du client.
- La Charte permet d'y parvenir, en prévoyant un effort du chemin de fer mais aussi un effort du client. Cet engagement réciproque entre deux parties qui se mettent autour de la table pour résoudre un problème commun est sans doute la seule chance d'atteindre le niveau de qualité qui donne satisfaction à toutes les parties.

Notre entreprise est en marche vers un système de qualité globale. Le mot "global" ne doit pas être une excuse pour dégager son épingle du jeu: chacun aura pour mission d'agir sur tous les aspects de la qualité là où il se trouve, dans des processus limités. L'addition des efforts de tous donnera la mesure exacte de notre réussite.

A la différence des Chartes signées avec les clients marchandes, nous n'aurons pas, dans le système global, un vis-à-vis qui fera une partie du chemin dans notre sens. Mais des clients - voyageurs - satisfaits peuvent devenir plus attentifs, plus respectueux et nous libérer d'une pression négative qui est toujours difficile à supporter. Ce sera déjà en soi un résultat significatif.

Et Antoine Martens précise: "La direction lance un signal aux services d'exécution: elle va les appuyer, leur donner des moyens dans cette optique. L'important sera d'atteindre tous les objectifs partiels et d'offrir à nos clients des prestations d'un niveau de qualité élevé".

Quand je disparaissais de l'écran, passez dans l'autre pièce...

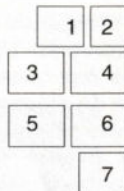


Sur écran vidéo, c'est ainsi que le petit narrateur m'invite à découvrir la condition des enfants à travers le temps. Grâce à des décors et des ambiances sonores bien conçus, j'ai pu passer dans une mine de 1900 (1), visiter le salon d'une maison durant la guerre de

14-18 (3), marcher sur les pavés de la rue Bara en 1930 (2), observer le déferlement des produits américains sur l'Europe, me trémousser sur les rythmes disco des seventies (4) et jeter un regard sur les droits de l'enfant dans le monde en 99 (5). Mais c'est pas fini:

un seul pas et me voici projetée dans le futur...

Belle rétrospective et prospective qui aboutit devant la fabrication du chocolat. Chacun emporte sa plaquette (6), crée son propre emballage (7) et en oublie presque les 100 ans traversés!



Visite à prix réduit

Comme cette classe de l'école Saint-Dominique, vous pouvez franchir un siècle en parcourant le train monté par Côte d'Or.

Prix réduit de 50 % à l'entrée pour les cheminots selon la règle suivante: droit d'entrée pour 1 titulaire de libre-parcours et 3 accompagnants.

Les bonnes dates

Gand	du 7 au 26 septembre
Gembloux	du 28 septembre au 17 octobre
Lierre	du 19 octobre au 7 novembre
Charleroi	du 9 au 28 novembre
Courtrai	du 30 novembre au 19 décembre
Schaerbeek	final du 21 décembre au 9 janvier 2000



Tarifs revus en 2000, offre "cadeau" pour Noël 99

Sur décision du Conseil d'administration, les tarifs du service voyageurs intérieur ne seront pas adaptés au cours de l'année 1999.

La prochaine adaptation interviendra le 1^{er} février 2000.

Comme l'année dernière, le train sera gratuit le 25 décembre prochain.

350 francs

C'est le prix de la nouvelle collection de 4 timbres chemins de fer mise en vente dès le 25 septembre.

Pour des valeurs de 50, 75, 100 et 125 francs, quatre timbres montrent du personnel de train (femmes et hommes) habillé de son nouvel uniforme. Chaque timbre est vendu séparément. La pochette de 4 intéressera les collectionneurs.

La vente a lieu les 25 et 26 septembre (avec oblitération) puis le 2 octobre (avec oblitération spéciale TTB) de 10 à 17 heures au salon du District à Bruxelles-Midi. Dès le 27 septembre, les points de vente se multiplient: le Musée de Bruxelles-Nord, les gares habituelles et le centre philatélique du 85 rue de France. Désormais sans oblitération.

Pour toute info, appelez Nancy Cattrysse au 02/525 26 72 (fax 525 30 45).

