

C'EST À DIRE 8/99

MAGAZINE DU PERSONNEL DE LA SNCB

6 octobre

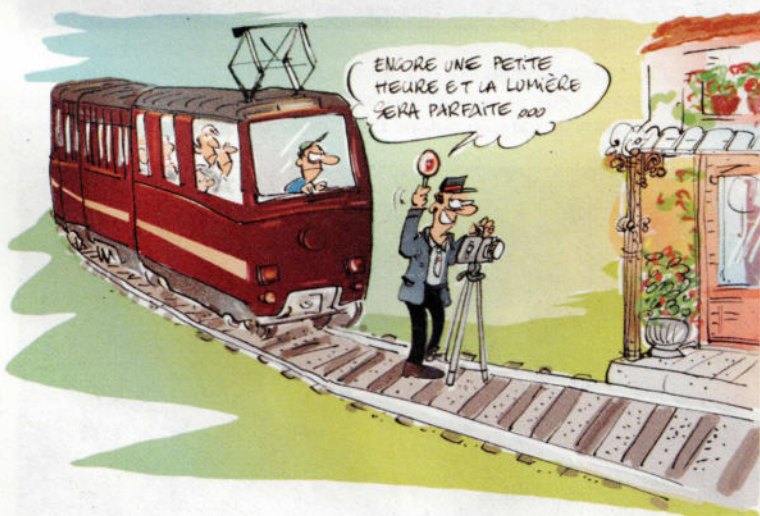


Notre patrimoine, décliné au passé et au futur

Nous consacrons ce mois-ci un large écho au Patrimoine de la SNCB. Deux raisons à cela.

Le premier motif, l'évocation de notre héritage. Les Journées du Patrimoine qui se sont tenues en septembre en Wallonie, en Flandre et à Bruxelles, ont constitué pour le public une bonne occasion d'admirer une vingtaine de gares édifiées entre 1850 et 1950, des édifices qui représentent autant de bijoux architecturaux.

Autre raison de parler du patrimoine de la SNCB: l'avenir. A deux ans du septante-cinquième anniversaire de sa création, la SNCB tourne résolument son regard vers le futur. Un exemple: le concours photo qui s'est clôturé le 21 septembre dernier. Pour bien montrer qu'elle se prépare depuis plusieurs années déjà à entrer en force dans un nouveau siècle, la SNCB vous invitait à fixer en image le patrimoine immobilier et mobilier d'un chemin de fer de l'avenir.



Vous avez été nombreux à participer à ce concours: **757** cheminots et parents de cheminots !

Dans les prochains jours, un jury composé de photographes professionnels et de responsables de la SNCB désignera les lauréats. Nous publierons le mois prochain la liste des heureux gagnants.

Un nouveau wagon "chasse-feuilles" pour la SNCB

Il est sans doute inutile de vous rappeler les difficultés vécues lors de la chute des feuilles au cours l'automne 1998. Face aux retards dus en partie aux feuilles mortes transformant les rails en patinoire, les voyageurs se sont plaints dans les gares, les trains ou par téléphone. Un début de solution va voir le jour, grâce à notre nouveau wagon-nettoyeur de voie, un véritable "chasse-feuilles".

"C'est Monsieur Raviart qui a voulu en avoir le cœur net et trouver la vraie cause des problèmes de la fin de l'année dernière. Il nous a chargé d'étudier dans le détail les fameux dépôts dits de feuilles mortes." C'est ainsi que Ghislain



Sous l'arc-en-ciel généré par l'eau projetée par l'engin, le rail est nettoyé.

Ruelle, chimiste principal adjoint du Laboratoire de Schaerbeek commence à nous raconter le début d'une solution. Grâce aux in-

vestissements en matériel de pointe réalisés dans le labo, les chimistes maison ont pu décorti-

page 2

Renseignements des chemins de fer, bonjour !

Depuis un an, les clients doivent former le 0900/10366 pour les renseignements internationaux, tandis qu'ils continuent à s'informer sur le trafic national via le 555.25.25. Ce dédoublement du Cintev présente un bilan positif.

Pour la SNCB, il est essentiel de bien renseigner les voyageurs. Le Cintev, le service d'information par téléphone, assure donc une tâche capitale : il représente le premier contact avec nos clients. Pour mieux répondre à leurs questions, il s'est dédoublé fin septembre 1998. Un Cintev International, accessible via une ligne



"0900" payante, prend en charge toutes les questions liées au trafic international, tandis que le Cintev National s'occupe des demandes

sur les trains circulant sur notre territoire.

page 6

A lire aussi dans cette édition

Journées du Patrimoine
Des gares en fête



p. 3

Dépanneurs
Les agents "Touring Secours"



p. 4

Euro 2000
Une offre adaptée de la SNCB



p. 6

Internet
"b-rail.be", une vitrine appréciée



p. 7

Le roulement grâce à l'ordinateur



Planifier les services du personnel et du matériel roulant est une affaire très complexe, réservée aux spécialistes. Un domaine où l'informatique peut donner un petit coup de main, grâce à SKAI.

Le roulement résulte de la combinaison d'un grand nombre de données: les horaires des trains, les caractéristiques du matériel, les conditions de travail, la connaissance des lignes, les opérations locales, etc. Cette combinaison doit aboutir à une productivité optimale grâce à une bonne organisation. Les nouvelles recrues chargées d'établir de tels roulements mettent des années pour maîtriser cette tâche complexe.

Avec l'aide de l'ordinateur Jusqu'en 1992, le roulement était entièrement réalisé par des hommes et les incompatibilités testées sur mainframe. Depuis cette date, la SNCB fait appel à un "système

cas du roulement, il s'agit de traiter des milliards de milliards de combinaisons différentes.

Plus de place pour les aspects sociaux

La SNCB a opté pour le système expert SKAI qui présente l'énorme avantage de fournir une représentation graphique des problèmes et solutions proposées, ce qui offre à l'utilisateur une meilleure vision des options calculées. SKAI est également plus rapide, ce qui laisse à l'expert plus de temps pour traiter les aspects sociaux du roulement.

Car le dernier mot revient toujours à l'expert: l'homme peut à tout moment décider s'il accepte tel quel le roulement calculé par SKAI ou s'il l'adapte.

Développement progressif

Où en est aujourd'hui le projet SKAI? "SKAI est pratiquement opérationnel pour ce qui concerne le matériel voyageurs, les opérations locales et les séries", commente Etienne Lips, qui dirige le bureau d'étude de l'utilisation



expert", baptisé SKAI, pour faciliter la tâche des experts. Ce système est capable de trouver des solutions sur base de son "expérience" des problèmes rencontrés dans le passé. Lorsqu'il ne peut trouver de solution, il dialogue avec l'expert afin de poursuivre sa tâche.

On recourt principalement aux systèmes experts lorsque le calcul de toutes les possibilités demanderait trop de temps même à l'ordinateur le plus puissant. Dans le

des moyens. "SKAI est déjà utilisé par notre bureau pour effectuer les prévisions. SKAI est encore en cours de développement pour ce qui est du matériel à marchandises et du personnel." SKAI offre en tout cas déjà de très grands services. Comme en témoigne Daniel Grignard, du bureau des roulements, chargé notamment des études sur la Série 13: "Un problème que l'expert mettait jadis deux jours à résoudre, SKAI permet de le solutionner en à peine 15 minutes!"

LA SNCB RECRUTE

La SNCB prévoit l'organisation d'épreuves - publiques et fermées - dans les prochains mois.

Epreuves publiques:

- sous-chef de gare
- conseiller juridique
- agent d'accueil
- aspirant visiteur
- secrétaire administratif
- secrétaire commercial
- dessinateur technique
- agent d'accueil principal
- médecin

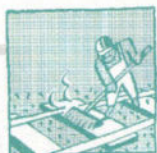
Epreuves fermées (pour les agents déjà en service):

- assistant informatique
- planningman
- conducteur principal de train
- agent d'accueil principal
- rédacteur
- sous-chef de gare
- 1^{er} planningman OSV
- 1^{er} planningman, vérificateur visiteur, préparateur chronométrateur

Cette liste est donnée à titre indicatif. Les épreuves sont annoncées par voie d'avis PS, reprenant toutes les modalités pratiques. Pour toute information utile: 911/525.77 ou 02/525.25.77

Un nouveau wagon "chasse-feuilles"

(suite)



quer à l'extrême la matière brunâtre prélevée sur les tronçons les plus critiques du réseau.

Pas si simple !

"Dès le premier coup d'œil dans le microscope, cette matière nous est apparue bien plus complexe qu'elle ne le semblait de loin. Les feuilles étaient bien présentes mais seulement comme une trame de base permettant aux autres particules de se fixer sur le rail. Sur cette trame, nous avons retrouvé des particules dures, essentiellement les grains de sable projetés sur les rails pour accroître l'adhérence, et des poussières grasses résidus de diverses pollutions qui vont malheureusement en augmentant. Ce mélange, variable selon les endroits, présente la particularité de devenir très glissant dès qu'il pleut. Or, je ne dois pas vous dire quelles sont les conditions au mois de novembre dans notre pays, qu'il s'agisse de l'humidité matinale ou de la pluie. Ce n'est que lorsque l'eau est vraiment très abondante que le mélange se dilue et disparaît."

Que d'eau, que d'eau !

Une fois le diagnostic posé et vérifié auprès de nos collègues allemands qui avaient mené une enquête similaire récemment, il restait à trouver une solution. Entraide internationale des chemins oblige, elle nous fut suggérée par les spécialistes de la DB et de la SNCF qui nous ont suggéré l'idée d'un train-nettoyeur de rails spécialisé. Après étude, il a été décidé de passer commande auprès de la société française Geismar pour la construction d'un train composé d'une part d'un wagon plat fourni par la SNCB sur lequel ont été montées une pompe, une petite citerne de 6.000 litres d'eau et une cabine de commande et, d'autre part, d'un wagon-citerne d'une contenance de 60.000 litres d'eau. Retenons pour les techniciens que la pompe est entraînée par un moteur de 300 Kw et délivre une pression de 1.000 bars à raison de 7,8 m³ par heure. Sur le terrain, cette combinaison assure une autonomie de 8 heures, soit un nettoyage de 300 à 400 kilomètres de voies. L'investissement représente 12,6 millions de francs.

Où et quand ?

Guettez la première pluie et foncez au sud de Bruxelles pour aller voir ce nouvel engin ! Plus sérieusement, Daniel Fontaine, ingénieur principal nous explique comment le parcours du train spécial a été défini: "Nous avons dressé le relevé le plus précis possible des endroits de patinage, ce qui nous a permis de tracer trois groupes de zones sur le réseau: rouges, oranges et jaunes. C'est évidemment au niveau des zones rouges que nous allons intervenir, soit en aller-retour sur les lignes Gembloux-Ciney, Ottignies-Charleroi, Bruxelles-Midi-Linkebeek, Liège-Landen. Le wagon sera entretenu par l'Atelier Central de l'infrastructure à Schaerbeek."

Comme il n'est bien entendu pas question d'attendre les premières glissades pour le faire circuler, le train-nettoyeur de rails circulera dès le 1^{er} octobre et jusqu'en décembre deux fois par semaine sur les trajets indiqués ci-dessus, ce qui ne devrait pas l'empêcher d'intervenir ailleurs en cas de nécessité. "Après plusieurs essais, nous pouvons affirmer que le nettoyage

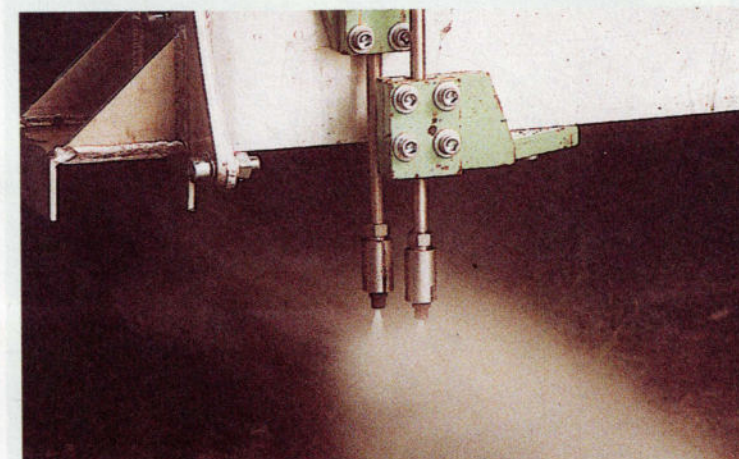
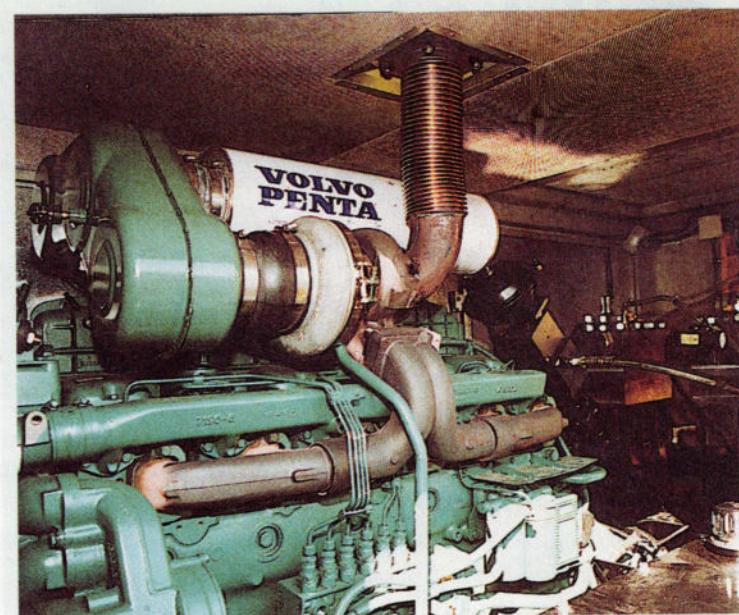


est très efficace à condition d'utiliser une vitesse adaptée, soit entre

30 et 60 km/h", conclut Daniel Fontaine.



Aux feuilles mortes se fixent des particules et des poussières grasses dues à la pollution. Pour en venir à bout, l'engin projette de l'eau à très grande pression grâce à la pompe et au moteur dont il est équipé.



Turnhout retrouve son lustre d'antan

Tournée langoureusement vers la frontière néerlandaise, la gare de Turnhout brille de mille feux au bout de la ligne de chemin de fer. Elle séduit immédiatement par ses petites tours espiègles le spectateur.

Hall de gare

Une vieille photo dans un local du personnel montre le majestueux hall de gare d'antan qui se dressait fièrement à côté du bâtiment de gare actuel. L'agent du triage Jérôme Van Loo se rappelle que son arrière-grand-père lui racontait que cette coupole en fer et en acier eut l'insigne honneur d'orner Anvers-Central. Mais, contrairement à son alter ego anversoise, le hall de Turnhout n'a pas survécu à l'usure du temps. Cela n'empêche que le hall campinois conserve du charme à revendre, surtout depuis la rénovation en profondeur menée en vue de son centenaire en 1996.

Grand nettoyage

Frans Van Gestel, le remplaçant du chef de zone, s'étend en long et en large sur la véritable tornade qui a métamorphosé la gare délabrée en un splendide joyau ferro-



viaire. La façade arrière rongée par l'humidité a retrouvé son éclat. Des semaines d'un travail de bénédictin ont permis d'exhumer la pierre de taille, les lettres jusqu'alors cachées ont été recouvertes d'une petite couche dorée. De véritables petites fourmis sont parvenues à reconstituer le plancher massif, et la jolie façade avant de l'édifice a subi un ravalement. Ça vaut sûrement la peine de déambuler sous la coupole en pierre, d'admirer les lieux et de déguster une tasse de café au buffet rustique aux vieilles chaises et aux petites tables, et orné sur l'un des murs d'une peinture représentant un train à vapeur dans toute sa puissance. A l'extérieur, on trouve encore une petite terrasse sur le grand quai.

Opwijk, décor de télévision

Sur la ligne Bruxelles-Termonde, les trains s'arrêtent dans une gare très ancienne. Le bâtiment principal et l'annexe, ainsi que le magasin à marchandises de la gare d'Opwijk, remontent en effet à 1879.

Le caractère authentique de la gare est tel qu'il y a quelques années, les réalisateurs du feuilleton flamand "Notre Bonheur" y ont fait quelques prises de vues. Le point d'arrêt d'Opwijk se prêtait parfaitement à l'évocation des années cinquante, durant lesquelles se déroule l'histoire de cette série. Les panneaux indiquant le nom de la localité ont été pour l'occasion remplacés par ceux du village fictif de "Lagerzeel". De vieilles affiches et des panneaux publicitaires d'époque ornaient la salle d'attente pendant le tournage. Et, pour faire encore plus vrai, on a même planté devant la gare une

baraque à frites du temps de nos grands-mères. En 1998, la gare d'Opwijk a bénéficié d'une remise à neuf salutaire. Des litres de peinture et un décapage vigoureux ont permis au bâtiment de gare de retrouver des couleurs.



re néoclassique de retrouver des couleurs. "Une bonne affaire", d'après Guido de Valck. "C'est

surtout quand le soleil brille que la gare est belle à croquer et qu'elle se voit de loin. Et les voyageurs ne sont pas les derniers à s'en féliciter."

Monument à visiter

Le temps splendide a beaucoup contribué au franc succès rencontré par la gare lors des Journées du Patrimoine. Les visiteurs ont pu s'en mettre plein la vue. Sur l'une des voies, une locomotive rutilante était là pour donner une touche moderne ; mais, dans la gare même, les nostalgiques buvaient du petit lait. De vieux poêles, d'anciens comptoirs et même une "machine Schuster" qui servait dans le temps à imprimer les billets, étaient comme les témoins muets d'une époque révolue. Mais la gare proprement dite a encore de bien beaux jours devant elle.

Un petit palais à Binche

La gare de Binche construite entre 1905 et 1910 par l'architecte Pierre Langerock est de style néogothique imprégné de traditions romantiques. C'est une construction symétrique dont les deux ailes basses et longues, rythmées de fenêtres à croisées, enserment un corps central à pignon où se multiplient les moulures, pinacles et redents.

Pendant les Journées du Patrimoine des 11 et 12 septembre et jusqu'à la mi octobre, les visiteurs auront eu la possibilité d'y découvrir une exposition thématique permettant de découvrir l'ensemble des réalisations de la ville durant la période 1850-1950.

Toute une carrière à Binche

Alfred Boudart est chargeur à Binche depuis 1972. Binchois d'origine, il se trouve dans ses murs. "Journées du patrimoine ou pas, je soigne ma gare. Cela peut paraître vaniteux, mais ma gare, c'est un peu ma maison. Regardez autour de vous, je vis en quelque

sorte dans un petit palais. Salle des pas perdus avec son lustre en forme de coiffe de gilles renversée, trois salles d'attente, une de première classe, une de deuxième classe et une de troisième qui ne sont plus ouvertes aux voyageurs bien entendu, mais qui devraient servir prochainement de bibliothèque communale."

Ancienne mais belle et ...

La gare de Binche, construite au début du siècle est comme beaucoup de ces édifices témoins d'un passé mouvementé. Epargnée lors

de la dernière guerre mondiale, on y retrouve encore par ci, par là encore quelques inscriptions en langue germanique (Fahrkarten Ausgabe par exemple). L'équipe de la gare met tout en oeuvre pour la rendre conviviale et toujours plus attractive (décorations florales sur plus ou moins cent mètres de façade, entretiens réguliers des bâtiments, rafraîchissement de la marquise...). "Seule ombre au programme, poursuit Alfred Boudart, les hivers, il y fait froid, à peine 16°. Fenêtres isolées et chauffage adapté, ce ne serait pas un luxe mal placé".



Tornade sur la Cité des 5 Clochers



Le bâtiment de la gare de Tournai, conçu par le maître Henri Beyaert en 1875, un des trois maîtres incontestés de l'éclectisme belge avec Balat et Poelaert, a été inauguré par le roi Léopold II il y a 120 ans. Malgré les guerres et les intempéries - la tornade qui dévastait au mois d'août une grande partie de la ville - l'édifice a su conserver son authenticité.

Plus de peur que de mal

Greta Soete est prospectrice en gare de Tournai et elle a eu la frousse bleue de sa vie pour sa gare. "Lorsque j'ai entendu les informations concernant cette tornade qui s'était abattue sur la ville de Tournai, j'ai pensé immédiatement à ma gare, mes collègues de service et "un peu vaniteusement" à ma petite voiture de service. Heureusement, il n'y avait que des dégâts matériels à déplorer. La gare de Tournai participant à l'inauguration de la onzième édition des Journées du Patrimoine en Wallonie, tous les bras de la gare s'y sont mis pour y apporter les réparations nécessaires et les rénovations programmées."

élastique sur laquelle les impuretés restent collées. Cette membrane est pelée après une pose de 48 heures. Une fois retirée, les surfaces présentent une nouvelle apparence." explique Greta Soete.

Ce souci permanent d'entretien et de rénovation est une préoccupation que le Centre d'Activités Patrimoine de la SNCB tient à préserver. C'est ainsi, qu'un ravalement des façades extérieures, la réparation de la toiture suite à la



Hall remis à neuf

Selon une technique de nettoyage spécifique, le hall d'entrée a subi un lifting digne de ce nom. La technique est la suivante: "Une résine détersive est pulvérisée sur l'ensemble des surfaces (pierres, briques, marbre, crépis, corniches, moulures, l'intérieur des niches...). Pendant le séchage, la résine se transforme en une membrane

tornade et l'extension du bureau d'information devenu trop exigu tant pour le personnel que pour la clientèle sont programmés.

"Tournai, attend encore bien d'autres transformations à réaliser avant l'an 2001, passez la voir!" déclare Greta Soete, l'une de ses habitantes.

Bruxelles-Chapelle: honneur à l'art



Si vous vous trouvez en gare de Bruxelles-Chapelle et que vous voulez connaître l'heure, ne vous fiez surtout pas à l'horloge qui décore les quais... Elle n'a pas d'aiguilles. Et pour cause: il s'agit d'une oeuvre d'art, de la "Time Machine", une horloge de gare sans aiguilles surmontée d'une tourelle et fixée sur un amoncellement de matériaux récupérés. Que fait cette sculpture d'un genre particulier à Bruxelles-Chapelle? En fait, depuis 1998, l'endroit a acquis une vocation artistique.

En effet, la SNCB a mis des locaux de services à la disposition de l'association Recyclart qui entend redynamiser le quartier. Ce "Centre pour la jeune création urbaine", est un programme de formation et de réinsertion socio-professionnelle. A l'occasion des Journées du Patrimoine, Recyclart a proposé une exposition sur l'histoire de la gare de Bruxelles-Chapelle, son aménagement et les interventions artistiques de l'association. Et la "Time Machine" est un autre exemple de ce que l'on a pu voir sur les quais de la gare.



Inaugurée en 1952 et destinée à desservir le quartier ouvrier où elle se situe, la gare de la Chapelle est devenue une halte non gardée, où s'arrêtent deux trains par sens chaque heure. Un bon millier de voyageurs y transitent quotidiennement. Le bâtiment dû aux architectes Brunfaut est de style Art Déco, représentatif des années 30. Les archives de la SNCB y occupent aujourd'hui une partie des locaux.

Le cadre des postes de dépannage sera complété

Le réseau manque de dépanneurs. Du fait de départs naturels, notamment. C'est la raison pour laquelle quelque 80 nouveaux dépanneurs vont être recrutés cet automne.

Les postes de dépannage du matériel roulant (PDMR) manquent de personnel. A l'horizon 2000, l'effectif devrait descendre à 68 dépanneurs pour tout le pays, du fait de départs en pré pension, alors que le cadre actuel devrait être de 90 personnes. "Devrait" car la SNCB va recruter des dépanneurs dès cet automne. "La situation devrait en effet s'améliorer, car on va pouvoir au recru-

tement de quelque 80 nouveaux agents", nuance Pierre Place, ingénieur principal adjoint, responsable des postes de dépannage. "Le cadre va s'étoffer, d'abord par mutation d'électromécaniciens, et si nécessaire par recrutement de personnel pour combler les postes vacants. Le cadre devrait donc rapidement passer de 90 à 170 agents." Les futurs engagés recevront une formation spécifique.

Des renforts nécessaires

Engager du personnel supplémentaire permettra d'améliorer le service offert par les dépanneurs et contribuera à la régularité des trains. "On pourra ainsi maintenir le personnel en gare pour les interventions rapides sur les trains lors

de leur passage dans les gares pourvues d'un PDMR", explique Pierre Place. "Nous pourrions également envisager des interventions spécifiques en voie, que ce soit lors de bris de caténaire ou d'accident."

Une nouvelle filière

Actuellement, les dépanneurs chefs techniciens ne devraient in-

tervenir que sur les engins à tractions électriques. Mais une nouvelle filière est mise en place pour le dépannage, celle de technicien principal, pour la fonction de DMR (dépanneur matériel roulant), qui intervient sur tout type de matériel roulant, aussi bien en traction électrique, qu'en traction diesel ou en voitures.

"Douze DMR ont déjà été formés, répartis entre les différents postes. Liège compte ainsi 2 DMR sur 7 dépanneurs, et Anvers 1 DMR sur un total de 7 dépanneurs", poursuit Pierre Place. "L'objectif est de permettre à tous les dépanneurs qui le souhaitent de devenir DMR, et donc pour cela de suivre une formation complémentaire de 4 à 6 mois."

Mieux équipés

A terme, les postes de dépannage du matériel roulant seront équipés de nouvelles installations, afin de faciliter la tâche des dépanneurs et d'améliorer le service qu'ils rendent. "C'est ainsi que dans certains PDMR seront progressivement construites des passerelles munies d'équipement de sécurité pour les interventions sur le toit des véhicules, que ce soit pour des problèmes de pantographe ou de frotteurs. C'est incontestablement un plus, comme le sont les GSM dont disposent désormais les dépanneurs."

Les agents "Touring Secours" du chemin de fer

Avarie aux freins? Problème aux coupleurs? En toute saison, les dépanneurs du CA TR interviennent pour permettre aux trains d'acheminer leurs voyageurs à bonne gare. Réparations d'urgence rapidement menées.

8h30 du matin. Le Répartiteur M à Bruxelles signale aux dépanneurs du poste d'Ottignies qu'un train va arriver avec un problème de traction. Pas le temps de traîner. Il n'est pas question de mettre le train et ses voyageurs en retard.

Les dépanneurs sont spécialement formés pour intervenir en cas de problème sur les véhicules à traction électrique. "Ils sont en quelque sorte le Touring Secours du chemin de fer", considère Philippe Delnaux, chef technicien électromécanicien véhicules et installations, qui est dépanneur au poste d'Ottignies. Ces agents sont une centaine pour l'ensemble du réseau: 40 en Wallonie, autant en Flandre et une dizaine à Bruxelles, répartis dans les grandes gares (Namur, Charleroi, Mons, Tournai, Liège, Arlon, Ottignies, Courtrai, Gand, Ostende, Schaerbeek, Bruxelles Midi, Hasselt, Anvers et Louvain).

Délai : cinq minutes

"Notre délai de réaction est de l'ordre de quatre à cinq minutes. On est généralement appelé avant l'arrivée même du train. Le conducteur signale le problème au répartiteur qui nous informe immédiatement." Pour permettre aux dépanneurs de mieux préparer et d'accélérer encore leur vitesse d'intervention, ils ont été équipés, depuis quelques mois, de GSM. Ils peuvent ainsi être avertis plus rapidement, et quelque soit l'endroit où ils se trouvent dans leur zone d'action, qui, soit dit en passant, peut être très étendue. Réparation ne signifie pas toujours réparation complète, car dans un délai si court, il n'est bien sûr pas toujours possible de régler définitivement le problème. "La réparation se limite alors à permettre au train de poursuivre son parcours dans les meilleures conditions et en totale sécurité",



poursuit le dépanneur d'Ottignies. Le dépanneur doit avoir le grade de chef technicien électromécanicien véhicules et installations.

Comment devient-on dépanneur?

Pour cela, il faut au minimum quatre ans d'ancienneté en tant que technicien "Car pour être chef technicien au Poste de Dépannage, il faut avoir reçu une bonne formation sur le terrain et en atelier pour être capable d'intervenir efficacement." Cette formation se fait sur le tas : 12 mois de stage avec 4 interrogations trimestrielles. "J'ai commencé par travailler à l'atelier de Ronaix, sur différents engins de traction, comme les Types 23, 26, 20 et 21 ou encore sur les automotrices. Une expérience

indispensable pour être capable d'intervenir en cas de panne. Le dépanneur peut en effet être amené à intervenir sur n'importe quel matériel roulant. Une fois que l'on entre au poste de dépannage, la suite de la formation se fait sur le tas, durant un stage sous la conduite d'un ancien", continue Philippe Delnaux.

"Ce n'est pas toujours évident d'intervenir quand on est sur le quai, au milieu de la clientèle. On est toujours tributaire du temps: on doit éviter de mettre le train en retard."

Intervention en gare

En gare, l'intervention se fait à la demande du conducteur, de l'accompagnateur de train, du sous-chef de gare ou du répartiteur. Les interventions les plus fréquentes en gare portent sur la traction, les portes, les lampes-portes des automotrices et rames réversibles, les lampes patinage, la veille automatique...

"Il y a également d'autres interventions portant sur des problèmes spécifiques selon la saison", poursuit notre dépanneur. "En automne, nous rencontrons énormément de problèmes de patinage, des problèmes de moteurs. En hiver, nous devons intervenir pour des difficultés de levée de pantographes en raison du gel ou d'usure anormale des balais de pantographe, usure due à la présence de givre sur la caténaire. L'été, en période de forte chaleur, la difficulté de refroidir les composants électroniques et électriques les met souvent à rude épreuve. Dans certains cas, nous ne pouvons assurer la réparation qui, alors, se fait en atelier. Quand par exemple, il faut remplacer des pièces lourdes que nous n'avons pas."

Lors des visites en gare, le dépanneur effectue généralement des réparations provisoires, comme par exemple isoler une porte qui a des problèmes de fermeture. En revanche, quand une locomotive ou une voiture restent à l'arrêt une heure ou deux, dans un poste d'entretien comme celui d'Ottignies, le dépanneur a l'occasion d'exécuter une réparation complète de la porte. Pour toute réparation totale, il se base sur le livre de bord du train, qui mentionne les éventuels problèmes à régler.



1. Philippe Delnaux: "On est généralement appelé avant l'arrivée du train."

2. "Notre délai de réaction est de l'ordre de quatre à cinq minutes."

3. Après avoir effectué la réparation, le dépanneur remplit le livre de bord d'une AM qui a eu une avarie.

4. Une intervention réalisée sur un coupleur défaillant s'avère rapide.

5. Equipés, depuis quelques mois, de GSM, les dépanneurs peuvent être avertis plus rapidement. Ici, le coordinateur Vital Monseur, présent au poste d'Ottignies, aux côtés de Philippe Delnaux...



Un dépanneur est un homme d'expérience

Visiter et réparer. Voilà en deux mots le travail d'un dépanneur. Derrière ces deux activités se cache un travail très varié, un travail pour des gens très expérimentés, un travail important pour le bon fonctionnement des trains.

Sur notre réseau, quelque quatre-vingts dépanneurs sont répartis sur dix-neuf postes de dépannage. Des hommes qui parviennent à remédier à bon nombre d'avaries ferroviaires, en un minimum de temps, grâce à leur expérience.



Actifs également en voie

"A côté du service dit fixe, la visite journalière en gare, il y a également le travail mobile, le dépannage en voie. C'est par exemple le cas lorsqu'il y a une avarie de caténaire dans le secteur couvert par le poste d'Ottignies, c'est-à-dire entre Bruxelles Quartier Léopold et Gembloux. Si on ne peut se rendre sur le lieu de l'incident en train, on se déplace alors en camionnette de la SNCB... en bus des TEC, voire en taxi en cas de force majeure !"



Travaux spéciaux

Le dépanneur est parfois amené à mener des travaux spéciaux, comme le remplacement de frotteurs de pantographe. Lorsqu'un train est immobilisé par un bris de caténaire avec pantographe arraché sur toiture, le dépanneur doit intervenir: "Nous nous rendons sur place pour analyser la cause et faire un rapport. Il est déjà arrivé que le pantographe pende dans les fils! Quelle en est la cause? Et à qui attribuer la responsabilité? Ou bien il n'y avait plus de charbon sur le frotteur, ou un isolateur de la caténaire s'est cassé. L'incident peut être consécutif à un désaxement dû à la voie ou à la caténaire."

Autre type d'intervention: les suicides et les accidents aux passages à niveau. "Après intervention du Parquet, nous venons voir si le matériel peut être évacué par ses propres moyens ou doit être évacué. On regarde la bande de vitesse, l'écartement des roues, etc. S'il y a un dérèglement, c'est le Secours qui intervient."

Travail administratif

A côté de ses interventions, le dépanneur doit aussi assumer le travail administratif: "Nous assurons la gestion de notre magasin autonome, c'est-à-dire la commande et la réception des pièces ou l'envoi éventuel de pièces en réparation. Notre magasin d'Ottignies est assez petit, mais il contient pour plus d'1 million de francs de pièces de rechange." Interventions planifiées, réparations d'urgence, en voie comme en gare: selon Philippe Delnaux, "C'est un travail valorisant."

Un travail varié

Ostende, 6 heures. Marnix Thaets et Jean-Pierre Dolfen - deux chefs techniciens électromécaniciens - prennent leur service. Le roulement du matériel leur apprend quelles visites sont au programme aujourd'hui. Le fax du coordinateur leur arrive de Bruxelles, détaillant les ordres de réparation. Le sous-chef de gare au block signale des portes défectueuses sur une rame garée la veille au soir. Marnix et Jean-Pierre peuvent se mettre au travail. Pendant qu'ils sont occupés dans le faisceau, un GSM sonne. Le répartiteur M signale une lampe défectueuse sur la locomotive 2731. Jean-Pierre enfourche son vélo. Le temps qu'il arrive sur le quai, la 2731 entre en gare. Jean-Pierre dispose de 12 minutes exactement. Un client l'accoste: "Le train à destination de Courtrai, Monsieur..."

Le conducteur et l'accompagnateur de train font signe. "Beaucoup de variété et de nombreux contacts humains -conducteurs et accompagnateurs de train, clients..." font les charmes du métier selon Jean-Pierre Dolfen. "Mais il faut souvent que ça aille vite. Retarder un train n'est permis que s'il n'y a pas moyen de faire autrement. Lorsque nous ne pouvons pas régler nous-mêmes le problème, nous décidons alors si la locomotive peut poursuivre sa route ou si elle doit être mise hors service. Pour un dépanneur, il n'y a rien de plus fâcheux que de donner le feu vert à un train qui sera déclaré en détresse 10 km plus loin."

Un dépanneur doit parfois aller en déplacement. En cas d'incident ou d'accident, il doit visiter le matériel sur place. Et parfois, les réparations se font en "marche", par manque de temps en gare ou parce que le dérangement n'est pas visible à l'arrêt. La tâche quotidienne du dépanneur s'achève toujours par l'envoi d'un fax au coordinateur. Il y rapporte les réparations et les visites du jour. Pour les coordinateurs, ces fax servent de base à leur tâche de coordination du lendemain. Chaque poste de dépannage gère son propre magasin qui est relié par ordinateur aux magasins centraux.

Coordinateur dépannage et répartiteur M

Bruxelles, 6 heures. Le coordinateur passe en revue les rapports des postes de dépannage datés de la veille. Il organise les réparations et envoie des fax aux différents postes. Vers 8 heures, cette partie du travail est terminée. Lecture des rapports de dépannage, contrôle, formation... sont les points suivants à l'ordre du jour. Les dépanneurs et les coordinateurs travaillent en collaboration étroite avec les répartiteurs M (matériel). Ceux-ci suivent l'ensemble du matériel. Les conducteurs de train signalent les problèmes au répartiteur et ce dernier les transmet au dépanneur.

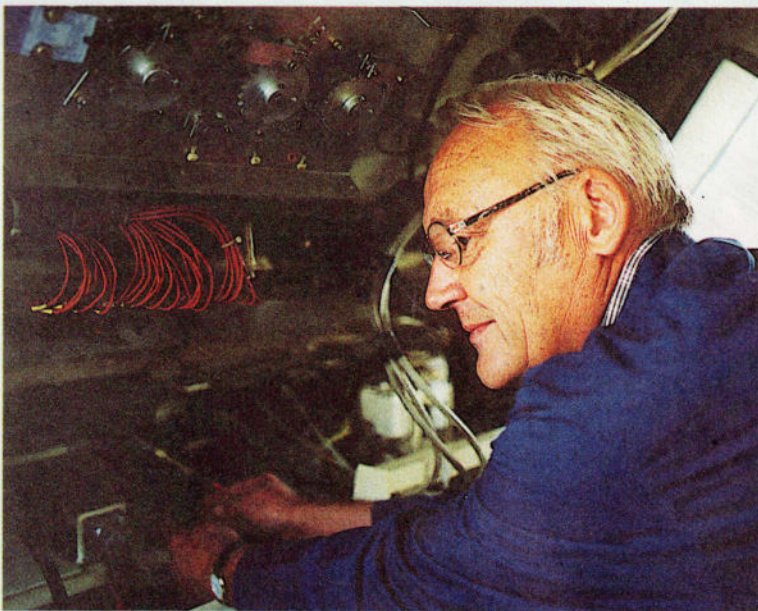
Si possible, faire tout soi-même

Avant la réorganisation, les dépanneurs appartenaient aux postes d'entretien. Il importait peu de savoir qui réparait l'avarie. Aujourd'hui, les dépanneurs font partie du CA Conducteurs et Matériel des trains, et les postes d'entretien (PE) du CA Entretien court et moyen terme. Erick Goossens - coordinateur - nous



Marnix Thaets et Jean-Pierre Dolfen doivent parfois annoncer par radio qu'ils ne peuvent régler le problème et que le train doit être mis hors service. Conséquences désagréables: les voyageurs doivent quitter le train. Le train repartira avec du retard, voire sera supprimé.

Une telle situation n'arrive heureusement pas souvent, grâce à la longue expérience des dépanneurs. Ils vérifient, consultent le livre de bord du train, changent des lampes, des brosses, des balais de pantographe, et font tout pour effectuer leurs réparations dans les plus brefs délais.



explique ce que cela implique: "Si un propriétaire peut réparer lui-même sa voiture, il évitera un passage au garage et fera une économie d'argent. Le centre Conducteurs et Matériel des trains est "propriétaire" du matériel et sa devise est: si possible, faire tout soi-même. Nous conservons d'excellentes relations avec les ateliers: pour certaines réparations, nous avons besoin les uns des autres. Les TGV sont envoyés systématiquement au poste d'entretien".

Autrefois, 70 % des pannes étaient résolues par des dépanneurs et 30 % par les PE. L'objectif à atteindre est un pourcentage de 90 à 95 % de dépannage et de 5 à 10 % de séjour en PE. Cela signifie une extension des activités, ce qui suppose plus de moyens. Quelques projets sont déjà en cours, d'autres en préparation: une extension de personnel de 80 personnes, une nouvelle fonction (dépanneur matériel roulant), des plates-formes spéciales dans la plupart des postes de dépannage pour la visite des pantographes et le remplacement des frotteurs, un magasin central à Bruxelles, pour stocker les pièces de rechange trop coûteuses pour être disponibles dans tous les magasins.

L'expérience est un must

La force du dépanneur est son expérience. Les dépanneurs sont passés par tous les postes, ont effectué des entretiens pendant des années. Marnix Thaets sait de quoi il parle: "Connaître l'emplacement exact d'une pièce donnée, savoir comment elle fonctionne et à quoi elle ressemble, est essentiel. Pour certaines pannes, il arrive qu'un dépanneur expérimenté doive chercher. Pour les débutants, c'est peine perdue. Un dépanneur doit d'abord pouvoir apprendre dans un atelier. Les dépanneurs apprennent également les uns des autres, et un bon tuyau d'un conducteur expérimenté peut aussi mettre sur la bonne voie". Le recyclage des dépanneurs est en veilleuse en raison d'un manque de personnel. Les coordinateurs communiquent les nouveautés à chaque poste en particulier. Les conférences de sécurité ont été remplacées pour les mêmes raisons par un système de fardes.

Sécurité avant tout

Lorsque le dépanneur ne parvient pas à réparer une avarie, il doit décider si le train peut continuer ou non. Jean-Pierre Dolfen ne laisse planer aucun doute sur leur devise: "La sécurité avant tout, même si cela signifie des complications pour le voyageur. L'expérience est importante pour sa propre sécurité: il faut savoir parfaitement où le danger se cache". Comme la mécanique d'une voiture, celle d'un train est très sensible aux conditions atmosphériques extrêmes: très chaud, très froid. Le dépanneur a beaucoup à faire ces jours-là ! Le matériel doit circuler.



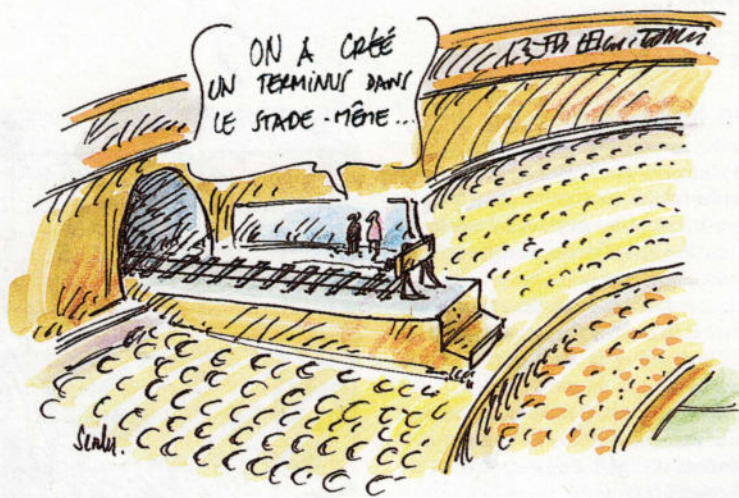
Euro 2000 : une offre adaptée

Peut-être ne l'aviez-vous jamais réalisé, mais les amateurs de football ne prennent quasiment jamais le train pour aller au stade. L'Euro 2000 va bousculer leurs habitudes mais également celles de la SNCB.

Chef de division - Route Management, Dominique Leclercq préside le comité technique créé à l'occasion de l'Euro 2000 et qui regroupe des représentants des différents centres d'activités concernés. Le comité technique est chargé d'analyser et de proposer des options fondamentales au comité de pilotage où se réunissent les general managers et qui prend en fine les décisions. Il nous a expliqué dans quelle perspective la SNCB a abordé l'Euro 2000: "Quand il y a un événement dans un stade belge, qu'il s'agisse ou non d'une manifestation sportive, le chemin de fer ne joue jamais tout simplement parce que les stades sont relativement loin des gares principales. Aux Pays-Bas, la situation est radicalement différente puisque chaque grand stade est à moins de 500 mètres d'une gare en activité." Cette situation favorable explique sans doute l'option retenue très tôt par nos voisins d'offrir la gratuité pour les transports en commun sur base du billet d'entrée pour un des matchs de l'Euro 2000. Cette option n'a pas jusqu'à présent été retenue en Belgique parce que le transport des passa-

Merci l'éclipse !

La SNCB ne possède donc pas d'expérience en matière d'acheminement d'un grand nombre de voyageurs vers les stades. Par contre, un événement récent a permis de tester sa capacité de réaction et d'organisation sur le terrain. La fameuse éclipse du 11 août dernier a provoqué un afflux incroyable de voyageurs vers le Sud de la province du Luxembourg, soit plus de 25.000 alors que les estimations les plus élevées ne dépassaient pas 12.000. "En considérant qu'une partie des spectateurs de l'Euro 2000 s'acheminera par ses propres moyens", explique Dominique Leclercq, "la fourchette du nombre de personnes à transporter va de 5.000 à 10.000 suivant les stades et les matchs voire 15.000 pour les matchs joués au Heysel. Nous resterons donc largement en deçà du pic relevé lors de l'éclipse et ce, avec une infrastructure offrant plus de capacité que la ligne non encore électrifiée vers Virton." Quatre stades vont accueillir des matchs en juin prochain : le stade Roi Baudouin à Bruxelles, qui compte 50.000 places et ceux de Liège, Charleroi et Bruges où 30.000 spectateurs pourront regarder les matchs. Chaque situation étant particulière, le comité technique travaille en collaboration étroite avec les Directeurs de District ainsi bien entendu qu'avec les autorités régionales et locales, notamment les bourgmestres qui sont compétents dans cette matière. **Sclessin** : le stade du Standard de Liège est à proximité de deux



Stade Roi Baudouin : les trains spéciaux seront orientés vers les gares Simonis (ouest) et Mérode (est), le métro servant ensuite à conduire les spectateurs. Parallèlement, les arrivées ponctuelles aux gares de Bruxelles-Midi et Bruxelles-Nord seront dispatchées par navette vers les deux gares mentionnées ci-dessus.

Quelle offre ?

Une chose est d'imaginer les circuits, une autre de proposer une offre adaptée. Pour les arrivées aux différents stades, il ne devrait pas y avoir de difficultés. Par contre le retour se fera après 22h, donc exclusivement en trains spéciaux avec une difficulté majeure : l'heure de fin des matchs n'est pas garantie en cas de prolongation. Enfin, et peut-être surtout, il est impossible de prévoir le volume nécessaire tant que le programme n'est pas connu. C'est donc en décembre après le tirage au sort que l'offre des trains en service intérieur pourra être finalisée.

Renseignements chemins de fer (suite)

Les raisons de la scission: le trafic national est une mission de service public, alors que le trafic international relève d'une activité commerciale pour laquelle l'entreprise ne perçoit aucun subside. Or, depuis l'essor du TGV et du Thalys, et l'arrivée de l'Eurostar, le nombre d'appels s'est accru de manière importante, risquant donc de perturber l'accès aux opérateurs téléphoniques pour les demandes nationales. A titre d'exemple, en mai 98, seuls 60.000 appels sur 220.000 aboutissaient à un téléphoniste.

Bilan positif

En un an, l'initiative a pu prouver son utilité. "Alors que le pourcentage moyen d'accès à un opérateur n'atteignait que 37,5% jusqu'en septembre 98, il avoisine les 80% depuis le mois d'octobre 98. Il faut ajouter que beaucoup de gens préfèrent raccrocher plutôt que de rester une minute en attente.", commente Luc Bekaert, qui coordonne l'équipe Cintev National. "Nous recevons environ 70.000 appels par mois, avec des pointes, comme à l'époque de l'éclipse, à la suite d'accidents et de retards de trains ou encore quand la SNCB lance de nouveaux produits telle la carte Campus. La

durée moyenne des appels est de 30 secondes, quand il s'agit d'un renseignement sur l'horaire d'un train, mais certains appels peuvent durer deux ou trois minutes, quand il s'agit de problèmes de retards ou de procédures en cas d'amendes." Depuis la scission, le travail est moins stressant. Les 27 opérateurs du Cintev National sont plus calmes et les clients se déclarent plus satisfaits du service, note Luc Bekaert. "On reçoit même du courrier pour nous remercier de notre aide. Ce qui compte, ce n'est pas seulement le nombre d'appels pris, mais aussi la qualité des informations transmises."

Que puis-je pour vous servir ?

Les demandes ne relèvent pas toujours vraiment du Cintev National: "On nous demande le numéro de téléphone du fleuriste de la gare de Bruxelles-Midi, quand on ne nous confond pas tout simplement avec le service des renseignements de Belgacom ou tout autre service. On nous a déjà demandé le prix d'un kilo de viande, des informations sur un concert de Michel Sardou ! On doit tout faire pour rendre service aux gens." Pour mieux servir la clientèle, les opérateurs se sont constitué diverses listes: les travaux prévus sur le réseau, tous les villages du pays avec chaque fois la mention de la gare la plus proche, les numéros d'appel de la STIB, des TEC et De Lijn, les coordonnées d'agences de voyage organisant

des trains complets, des offices du tourisme, les coordonnées des autres chemins de fer européens, etc. Pas étonnant, dès lors, que les opérateurs aient déjà reçu des palmarès de clients, en remerciement de l'accueil réservé !

Et du côté International ?

Jeannine Vermuyten, coordinatrice du Cintev International, dresse également un bilan positif de la première



année d'existence de son équipe: "Nous n'avons guère de critiques sur le fait que le numéro d'appel est payant. En général, comme le service rendu est bon, les gens ne se plaignent pas." Ici aussi, la durée moyenne des appels s'est réduite. "La durée est en moyenne de deux à trois minutes, mais cela peut aller jusqu'à 20 minutes. Le nombre d'appels varie de 3.000 à 5.000 appels par jour." "Aux appels téléphoniques, s'ajoutent les demandes de renseignements par fax ou par e-mail, des services qui ont l'avantage d'être gratuits pour les clients. Nous recevons ainsi de 30 à 40 e-mails par jour." Deux des (actuellement) 19 membres de l'équipe sont chargés de traiter ces demandes. Tous sont contents de la création de leur service.



gers vers les stades ne peut être considéré comme une mission de service public. Une éventuelle gratuité ne pourra en aucun cas être prise en charge par la SNCB.

arrêts: Sclessin et Tilleur, ce dernier étant actuellement inutilisé. Ces deux points d'arrivée vont être employés en juin prochain pour séparer les flux des supporters des équipes adverses. Il leur restera entre 15 et 20 minutes de marche pour rejoindre le stade. L'utilisation de ces deux arrêts suppose des aménagements notamment au niveau de la longueur des quais. Parallèlement, un circuit de navettes ferroviaires et de bus TEC sera mis en service à partir des Guillemins. **Mambour** : le scénario des deux flux est le même avec les gares de Charleroi Sud et Charleroi Ouest. Elles sont plus éloignées du stade ce qui représentera environ une demi-heure de marche. Les autorités locales ont décidé de condamner la ville à tout trafic... **Jan Breydel Stadion** : le cas de Bruges est différent car il n'y a qu'une gare. Les supporters seront séparés au niveau de la gare principale et acheminés par des circuits de bus vers le stade situé à plus de 3 kilomètres. Les autorités locales disposent d'une réelle expérience en la matière.

C'EST À DIRE

Service éditeur
UCC Communication
042 Medias internes
avec

Anne-Catherine, Viviane Craps, Jean-Paul Dumoulin, Leo Goossenaerts, Julie Kermorvan, Laurent Leroy, Alain-Pierre Meeus, Denis Moinil, Jean-Claude Salemi, Wim Schuddinck, 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 Journées TTb

Le 2 octobre dernier, un nombreux public a, comme les années précédentes, participé à la journée Train-Tram-Bus. La formule est désormais bien connue et appréciée: pendant une journée, nos clients ont eu la possibilité de voyager tout à fait librement (en 2e classe) sur toutes les lignes du réseau intérieur de la SNCB, des TEC, de la STIB et de De Lijn.

Mais l'édition 99 a toutefois été agrémentée de nouveautés: 11 localités, réparties dans l'ensemble du pays, ainsi que la ville de Luxembourg, ont développé, spécialement pour

TTb, un programme d'activités vraiment attractif. Leurs syndicats d'initiative respectifs ont mis les petits plats dans les grands pour faire passer une journée tout à fait inoubliable à leurs visiteurs. Il s'agissait des villes de Bouillon, Bruxelles, Dinant, Eupen, Genk, Liège, Luxembourg, Mons, Nivelles, Termonde, Tirlemont et Ypres.

Semaine de la mobilité en Flandre
Dans le nord du pays, la journée TTb constituait le point d'orgue de la semaine de la mobilité qui s'est déroulée du 25 septembre au 3 octobre. "Se

déplacer grâce à des formes combinées de transport" constituait la devise de cette semaine. Les plans de transport des entreprises, le covoiturage, la combinaison train-taxi, ou d'autres formes de transport collectif, en ont été les axes majeurs de réflexion.

Cette semaine de la mobilité a démarré par une opération "rue ouverte" le dimanche 26 septembre, au cours de laquelle des dizaines d'associations et de communes ont rendu les rues plus conviviales en les libérant de la voiture.

"b-rail.be", une vitrine appréciée sur internet

Le site internet de la SNCB reçoit plusieurs milliers de visites par jour. Sondés via le site, les visiteurs ont dit leur satisfaction. Et grâce à leurs remarques, "b-rail.be" continue de s'enrichir.

Inauguré en 1997, le site internet de la SNCB se gonfle régulièrement de nouveaux services et de nouvelles pages. Normal: l'équipe qui le gère se soucie de l'améliorer et de répondre aux attentes des cybervisiteurs. Et des cybervisiteurs, il y en a: en moyenne 3.000 contacts de serveurs extérieurs par jour, ce qui peut signifier à chaque fois des centaines, voire des milliers de visiteurs. Avec des "pointes", comme la veille du 11 août, jour de l'éclipse solaire où quelque 27.000 demandes horaires ont été effectuées sur ARI. Les visites ont lieu de préférence en semaine, plutôt l'après-midi et le soir.

Le site bouge en permanence. "Un site internet doit évoluer et s'adap-

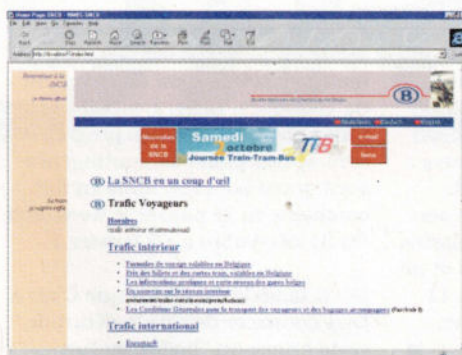
ter aux attentes des visiteurs", explique Eric Van De Wiele, coordinateur internet. Et pour bien percevoir les souhaits des voyageurs-internautes, une petite enquête coordonnée par Catherine Lewine de Voyageurs National et Stefan Nicolaï, webmaster du site, a été menée en avril dernier via le site.

Plus de 4/5 de moyenne!

"Les personnes qui ont répondu à l'enquête se déclarent très satisfaites du contenu du site comme du layout", commente Stefan Nicolaï. La plupart de ceux qui ont répondu à l'enquête sont belges, mais une trentaine est originaire de France, des Pays-Bas, d'Allemagne, de Suisse, de Hongrie, et même d'Argentine, des Etats-Unis et du Canada.

"Une critique tient à la rapidité d'accès aux différentes pages" note Stefan Nicolaï. "Or, la vitesse ne dépend pas de nous, mais du type d'ordinateur et de connexion dont dispose l'internaute."

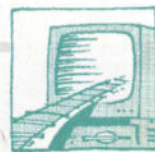
Les sondés apprécient les pages renseignant les horaires, tarifs et formules de voyage, tant pour le



trafic intérieur qu'international. Nombre d'entre eux visitent également volontiers les pages concernant la SNCB en général, B-Cargo, B-Telecom ou les annonces de recrutement, un vaste éventail d'informations dont ils louent la qualité.

Accès aisé à l'information

Autre motif de contentement: la facilité d'accès aux données recherchées: "80 % des sondés disent aisément trouver l'information souhaitée. C'est un élément très positif pour le site web", poursuit Stefan Nicolaï. La plupart des visiteurs n'utilisent d'ailleurs pas



les programmes de recherche mis à leur disposition pour les aider.

"Le site est en constante amélioration. Le site a ainsi été modifié suite aux résultats de l'enquête", commente Eric Van De Wiele. Des exemples? Les pages ARI intègrent désormais horaires, tarifs et informations sur les gares.

Et depuis le mois de mars, le site propose aux visiteurs d'acheter on-line leurs billets internationaux. Depuis 6 mois, le système séduit de plus en plus de voyageurs et d'entreprises.

Et dans le futur?

Le site "b-rail.be" continuera bien sûr d'évoluer. "Dans les premières semaines de l'année 2000, le layout devrait être complètement changé. Et une petite surprise attend les jeunes internautes intéressés par le rail", annonce Eric Van De Wiele. Nous vous donnerons le détail de ce lifting dans un prochain numéro.



Tous les métiers sont accessibles aux femmes

En tant que lecteur de C'EST A DIRE, vous savez combien nous attachons de l'importance à la présence féminine au sein de la SNCB. Nous revenons sur le sujet avec Marie-Claire Donnet, responsable de l'UCC Communication.

"Je ne crois pas qu'il faille parler d'une révolution, seulement d'une évolution", explique Marie-Claire Donnet. "La SNCB est une entreprise très ancienne qui s'est construite au fil des ans sur des connaissances techniques spécifiques.

Or, jusqu'à un passé récent, les femmes choisissaient rarement ces options. En plus, certaines fonctions étaient interdites aux femmes, notamment celles qui impliquaient un travail de nuit. Enfin, et cet aspect-là n'a pas tout à fait changé, certaines fonctions techniques nécessitent une résistance physique très importante ce qui ne les rend pas



facilement accessibles aux femmes." Il n'y avait donc pas de "machisme" particulier à la SNCB mais une situation résultant à la fois de l'ancienneté de l'entreprise et des métiers qu'elle pratique. Au fil des ans, la situation ne cesse de changer. D'une part, les techniques sont de plus en plus sophistiquées ce qui rend certaines tâches physiquement moins lourdes et, d'autre part, les étudiantes choisissent plus facilement des études à haut degré technique.

Campagne made in SNCB

Rien n'empêche donc plus la SNCB de se diriger vers une mixi-

té croissante dans la plupart des fonctions.

"Voilà pourquoi notre entreprise a accepté de participer à la campagne lancée par la Ministre de l'Emploi, du Travail et de l'Egalité des chances", commente Marie-Claire Donnet. "Nous avons souhaité démontrer que la SNCB est ouverte à toutes les candidatures qu'elles soient féminines ou masculines et ce pour tous les postes. La procédure d'engagement par examen a le grand mérite de placer tout le monde sur un pied d'égalité quel que soit le sexe."

Comme nous vous l'avons déjà expliqué dans C'EST A DIRE, cette campagne a pris la forme d'une affiche placée dans toutes les gares et d'un dépliant distribué à 160.000 exemplaires non seulement aux guichets mais également dans les bureaux du Forem, de l'Orbem et du VDAB. Cette campagne, dont les visuels ont été entièrement conçus au sein de l'UCC Communication, s'est déroulée du 5 juillet au 20 août, soit au moment où les jeunes ont terminé leurs études et se lancent à la recherche d'un emploi. C'est aussi un moment favorable pour ceux qui pensent donner une nouvelle impulsion à leur carrière. Il est évidemment trop tôt pour mesurer avec précision l'impact de cette campagne qui a suscité de nombreuses réactions puisque nous avons constaté une très nette augmentation des demandes d'information de la part de femmes. Ce n'est qu'à terme que l'on pourra en voir les effets, soit au moment des examens et des engagements qui suivront.

"La SNCB est une entreprise qui évolue au rythme de la société qui l'entoure", conclut Marie-Claire Donnet. "Elle est masculine pour des raisons historiques, mais elle repose aussi sur de vraies traditions familiales de compétences et de passion du métier. Il n'y a plus aucune raison aujourd'hui que l'on ne soit pas cheminot de père en fille."

Elles témoignent

Mieke De Paepe, Duty Manager Eurostar

Si tout se déroule bien pendant le voyage de l'Eurostar Bruxelles-Londres, c'est en grande partie grâce au duty-manager. Mieke De Paepe, qui occupe cette fonction, est responsable de tout ce qui se rapporte à l'Eurostar. "Cela va du check-in des passagers au service du catering en passant par le personnel", commente Mieke.

Mieke travaille depuis cinq ans comme duty-manager et le fait de tout son cœur. "J'adore mon job. Surtout parce que le travail est varié. Je cours toute la journée et je m'occupe de 1001 choses. Ce n'est pas un travail de bureau et c'est ce que j'apprécie. De plus, l'atmosphère est très agréable. Je travaille surtout avec des hommes - simplement parce qu'il n'y a que peu de femmes chez nous - mais cela ne me gêne pas. Enfin, parfois il faut être l'homme de la situation évidemment",



sourit Mieke. "Mais cela ne pose pas de problème". Le travail en équipes ne dérange pas Mieke De Paepe, bien au contraire. "Je crois que je ne pourrais plus travailler dans d'autres conditions. Nous travaillons en trois équipes et aussi pendant le week-end. Cela ne m'a jamais paru difficile. S'il arrive que je ne puisse pas travailler la nuit, je change simplement avec un autre membre de l'équipe. Ainsi vont les choses chez nous. Les bons collègues sont très importants".

Marie-Joëlle Auquier, technicienne électromécanicienne

Les idées reçues sur les femmes, on les connaît: mauvaises conductrices, ne savent pas planter un clou, ne comprennent rien à l'électronique,.... Et bien Marie-Joëlle Auquier est là pour couper court à tous ces lieux communs et même donner quelques complexes à ces messieurs!



A 26 ans, Marie-Joëlle, graduée en électronique, est technicienne électromécanicienne en stage chez Telecom. "A peine sortie de l'école, j'ai postulé à la SNCB qui a l'avantage de proposer un stage de formation. Cela me permet d'acquiescer de l'expérience. Vous imaginez bien que dans le secteur de l'électronique, il n'est déjà pas facile de se faire une place qu'on est une femme mais c'est encore pire si l'on est inexpérimenté! Entre les 2 jours de formation par semaine que dispense la SNCB, j'opère au service téléphonie. Mon travail: je répare les lignes en dérangement, les détecteurs d'incendies défectueux, les pointes récalcitrantes, je bidouille des fils, en un mot, je bricole." Etre la seule femme parmi 45 collègues hommes ne lui fait pas peur: "Les hommes, c'est mon univers depuis mes études. Tout se passe sans accrochage." Après ses heures de travail et de formation, Marie-Joëlle poursuit des études d'ingénieur industriel en cours du soir. De bien longues journées... Et son ambition ne l'a pas empêché de mener une vie de famille et d'élever une petite fille. Une femme manuelle et bricoleuse qui a su garder féminité et instinct maternel. Et surtout un esprit d'organisation exemplaire. Chapeau!

Offre FIP P&O

HULL

Envie d'une petite excursion, mais vous ne savez pas où? Alors, jetez un coup d'œil sur les conditions spéciales offertes par P&O aux titulaires de la carte FIP!

Une mini-croisière vers Hull

Au départ de la gare de Bruges, mettez le cap sur le terminal P&O North Sea Ferries à Zeebrugge, pour monter à bord de l'un des luxueux ferries "Norland" ou "Norstar" où vous profiterez d'un dîner et d'une soirée agréables, d'une nuitée en "cabine de classe économique pour deux personnes" ou en "cabine extérieure spéciale", ainsi que du traditionnel "English breakfast". Le jour, vous pourrez flâner dans York, une de ces villes typiquement anglaises, vieille de 2000 ans. De nombreux cheminots apprécieront la visite du National Railway Museum. Un service identique est offert au retour.

Le prix du voyage s'élève à 3.500 francs pour les adultes (nuitée en cabine de classe économique) ou à 4.400 francs (nuitée en cabine extérieure spéciale). Les prix pour les enfants varient entre 1.600 et 3.300 francs, en fonction de l'âge et du type de confort choisi pour la nuit (gratuit pour les enfants jusqu'à deux ans).

Ces conditions spéciales sont valables jusqu'au 31 mars 2000. Renseignements complémentaires et billets disponibles dans les gares.

FIP & FRIENDS

Thalys Disneyland® Paris

Vous êtes bénéficiaire FIP et vous rêvez depuis longtemps déjà, de partir pour Disneyland® Paris à bord de l'un des quatre trains Bruxelles-Midi - Marne-la-Vallée-Chessy avec arrêt à l'Aéroport Charles De Gaulle TGV. Savez-vous que du 28 novembre 1999 au 31 décembre 1999, vous pourrez aider d'autres personnes - les membres de votre famille, vos amis, vos voisins,.... - à réaliser ce rêve? Durant cette période, trois d'entre eux maximum pourront profiter des mêmes tarifs préférentiels que ceux qui vous sont accordés.

Certaines conditions doivent néanmoins être respectées:

- ☐ les personnes qui vous accompagnent, doivent voyager dans le même train et dans la même classe de confort que vous;
- ☐ vous devez décliner votre identité au personnel des trains et pouvoir prouver que vous bénéficiez du tarif FIP;
- ☐ si vous avez droit au confort 1, vous pouvez circuler en 1e ou 2e classe; si vous avez droit au confort 2, vous ne pouvez circuler qu'en 2e classe (le surclassement n'est pas possible).

Attention: En cas d'échange de billets valables pour un voyage accompagné, les nouveaux billets doivent être également utilisés avant le 31 décembre 99.

C'est le moment de faire des projets, de fixer une date...

RailExpo en gares

Jusqu'en janvier 2000, la SNCB organise une exposition itinérante au cœur de 14 de ses gares. L'objectif de cette initiative appelée RailExpo: informer les clients des grands projets de modernisation de l'entreprise.

Nous vous reparlerons de cette initiative dans notre prochain numéro.

Ponctualité: plus de 96% cet été



Depuis la fin de l'hiver dernier, la courbe de ponctualité est restée constamment élevée, autour des 95 % (après neutralisation). Pendant les mois d'été juillet et août, elle a même dépassé les 96% avec un score de 96,8 pour juillet et août. Cela signifie que nous atteignons largement la norme (95%) prévue au contrat de gestion. Voilà donc une nouvelle réjouissante. Nous savons tous qu'en raison des conditions

climatiques, l'automne et l'hiver ne s'annoncent pas aussi bien - il en va d'ailleurs de même pour tous les autres modes de transport. Mais ici aussi la SNCB s'attaque aux retards. La preuve : l'acquisition d'un nettoyeur de rails. Cette nouvelle machine sert à empêcher que les feuilles mortes ne rendent les rails glissants et ne provoquent ainsi des retards. Lisez à ce propos notre article en pages 1 et 2.



Wailletoukè - 3 mois !



Wailletoukè (prononciation anglaise de Y2K, qui signifie simplement an 2000), c'est dans moins de 100 jours. Les travaux d'adaptation de nos systèmes progressent et nos plans de contingence sont quasi bouclés. Mais en fait, comment va se passer le week-end du 31 décembre au 2 janvier ?

Dans la série d'articles que C'EST À DIRE consacre depuis le début de cette année au "bogue de l'an 2000", il nous a paru opportun de parler de l'organisation en cours de mise en place pour s'assurer que tout se passera bien.

Nous avons pensé à tout, mais ...

Dans les numéros 4 et 5 de C'EST À DIRE nous avons déjà exposé la nécessité d'élaborer des plans de contingence ou plans de secours, pour parer à toutes les situations qui pourraient se présenter. On n'est jamais trop prudent.

Quelles sont donc, dans les grandes lignes, les mesures qui sont prévues ?

D'abord, le Comité de direction n'a pas voulu prendre le moindre

risque. Dans la mesure du possible, tous les systèmes et applications non indispensables au fonctionnement du réseau devront être arrêtés le 31 décembre 1999 avant minuit et redémarrés après minuit. Le 1er janvier 2000, dès les premières minutes de l'an nouveau, le bon fonctionnement de tous les systèmes et de toutes les applications devra être vérifié. Afin que le personnel chargé d'effectuer ces contrôles puisse disposer librement des équipements et ne soit pas confronté à la triple nécessité d'assurer le trafic, d'effectuer les contrôles et de prendre les dispositions de secours nécessaires en cas de problème, le Comité de direction a en outre décidé une suspension du trafic commercial du 31 décembre 1999 à 22h00 au 1er janvier 2000 à 8h00. Ainsi, si jamais le moindre problème devait se produire, nous pourrions calmement nous consacrer à le résoudre, sans devoir en même temps nous occuper de dépanner nos clients éventuellement bloqués. Pendant cette suspension du trafic commercial circuleront néanmoins quelques trains d'essai, qui permettront à nos collègues du CA Maintenance Infrastructure de contrôler le bon

fonctionnement des installations de signalisation modernes.

Autres mesures

Un personnel relativement nombreux sera mobilisé pour l'occasion, dans les gares et les postes de signalisation, au CA Réseau et au CA Maintenance Infrastructure, au CS Telecom et au CS Informatique, pour n'en citer que quelques uns. Dans les principales unités, un centre de coordination sera mis en place qui se tiendra heure par heure au courant de l'évolution des contrôles et sera prêt à coordonner les mesures en cas de besoin. Toutes les informations recueillies seront finalement concentrées au niveau du dispatching central qui supervisera et coordonnera les éventuelles mesures à prendre relatives au trafic. Lui-même tiendra informé l'UCC-CO et, de là, le Comité de direction. La Communication, quant à elle, elle assurera les relations avec la presse et à travers elle, le grand public.

La SNCB ne sera pas seule ...

Pour parer à toute éventualité, des collaborateurs des principaux fournisseurs critiques seront également présents, prêts à intervenir. D'autres collègues et d'autres firmes pourraient également être rappelés en renfort, si le besoin s'en faisait sentir.

Bien sûr, il est très probable que tout se passera bien. Mais on ne sait jamais et la SNCB ne pouvait rester les bras croisés à un moment qui, qu'on le veuille ou non, reste quand même un moment critique.

Hello le soleil brille, brille, brille... ... sur le viaduc de Hammerbrücke

Le viaduc de Hammerbrücke permet à la ligne de chemin de fer Liège - Aix d'enjamber une vallée encaissée sillonnée par un petit cours d'eau qui répond au doux nom de "La Gueule". Dynamité par l'armée belge en 1940, il a été reconstruit en 1941 par des prisonniers russes sous les ordres de l'armée allemande et redynamité par elle-même en 1944.

Une circulation ferroviaire ininterrompue

Partiellement remis en service par

les américains en 1945, il fut rouvert au trafic en 1948. Les travaux de renouvellement du viaduc ont débuté en juin 1997 et devaient s'effectuer sans interrompre la circulation des trains.

Le principe était de construire un nouveau viaduc à double voie à côté d'un des deux anciens viaducs à simple voie après avoir démoli un de ceux-ci. Pendant les travaux, la circulation des trains s'effectuait donc à simple voie entre Welkenraedt et Aachen-Sud. Le projet prévoyait un ouvrage

supportant une double voie ballastée, constituée de deux tabliers mixtes acier - béton de 100 m de portée qui prennent appui au milieu de la vallée sur un pilier en béton, et aux extrémités sur deux culées en béton ancrées sur les crêtes des talus.

Dernières piles détruites en août

Le délai fixé pour la fin des travaux a été respecté. En service début juin sur une seule voie, c'est en novembre que les deux

voies seront pleinement opérationnelles. Il reste encore à aménager certains abords et à évacuer le béton explosé. En effet, les deux des trois anciens piliers du vieux viaduc ont été détruits par explosion. Le dernier sur lequel figure une plaque commémorative rappelant les soldats belges morts en 1940, sera arasé prochainement à environ 10 mètres du sol.

Deux piliers de l'ancien viaduc de Hammerbrücke ont été détruits. Place au nouvel ouvrage d'art qui permettra entre autres le passage du TGV. Ainsi se perpétue l'histoire mouvementée de ce viaduc...

