

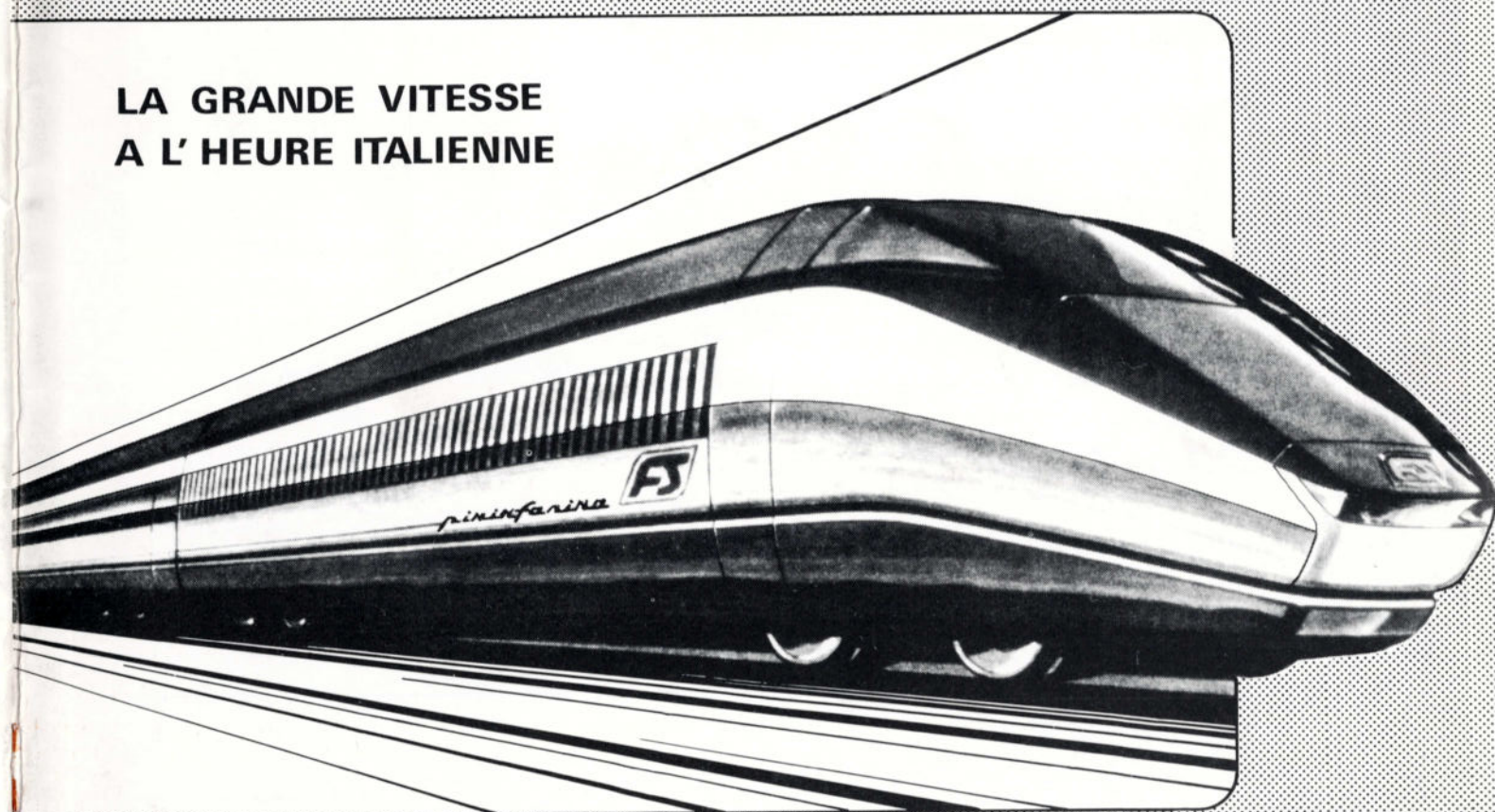
# ACTUEL

Novembre '86

L'information des cadres de la SNCB

N° 5

LA GRANDE VITESSE  
A L' HEURE ITALIENNE



## Malade et condamnée à mort, la SNCB?

Le long processus de mise en place de nos nouvelles structures est donc entré dans une phase décisive. Quelle entreprise nos nouveaux dirigeants vont-ils trouver devant les yeux?

D'abord un personnel inquiet devant l'avenir. L'humeur n'est pas au beau fixe et les organisations représentatives du personnel ont exprimé toute cette inquiétude lors de l'arrivée du nouveau staff. Il est bon qu'il en soit ainsi car nous vivons en démocratie.

Nos nouveaux dirigeants ont aussi à leur côté un personnel qui représente l'avenir. L'entreprise possède des agents assurément fiers de l'outil qu'ils ont créé. Parmi eux, beaucoup attendent de pouvoir mieux se battre pour relever le défi.

Nos nouveaux dirigeants trouvent aussi sur leur table l'injonction gouvernementale de procéder à de très sévères économies. D'aucuns disent qu'atteindre les 5,5 milliards d'économies serait du domaine du possible sur base d'une faible dépréciation du franc. Sur ces intentions plane aussi un contexte commercial qui fait penser que l'amélioration de 1985 n'aura été qu'une brève éclaircie dans un ciel décidément très menaçant.

De janvier à septembre, le produit d'exploitation est en baisse de 4,81 % par rapport à la même période de l'année précédente. Notre secteur des marchandises souffre beaucoup de la régression du trafic lourd dû à l'effondrement des exportations d'aciers (-25,04 %) anéantissant du même coup les espoirs placés dans la légère augmentation de la consommation apparente d'acier (somme des consommations, stocks et importations) dans la Communauté européenne. Pour notre pays, qui se caractérise par un marché intérieur étroit et un coefficient d'exportation très élevé, cette nouvelle ne peut qu'inquiéter le monde du transport, et principalement le chemin de fer qui tire du trafic lourd l'essentiel de sa raison d'être.

Profil bas du secteur marchandises, tassement du trafic voyageurs. Rien par ailleurs ne permet d'espérer une amélioration fondamentale pour cette année de l'écart constaté entre produits et recettes d'exploitation. Quand bien même cette amélioration se produirait-elle, elle ne serait jamais qu'un motif de satisfaction comptable qui n'indiquerait en rien une amélioration de l'activité ferroviaire.

Il faut enfin mentionner le retard mis par l'Etat à payer à la SNCB ce qui lui est dû. 12 milliards sont actuellement financés par la trésorerie courante de la Société au moyen de crédits de caisse. Trouver une réponse à toutes ces questions ne sera vraiment pas simple.

On a dit dans la presse que la SNCB était atteinte d'une maladie mortelle. Pourtant, la nouvelle direction n'a pas encore eu le temps de donner au chemin de fer le second souffle auquel chacun s'attend. Personne ne peut certes prédire l'avenir de l'entreprise, mais nous posons une question: si l'on misait non sur ce qui se dit, mais bien sur ce qui sera réalisé. N'est-ce pas le vrai pari que doivent faire les cheminots pour l'avenir?

## SOMMAIRE

NUMERO 5

NOVEMBRE 1986

### LE NOUVEAU PONT DE CHARLEROI:

Une préfiguration de l'avenir ..... 3

### L'OMBUDSERVICE DE TEST-ACHATS:

Une entretien avec les deux responsables ..... 9

### LES FEMMES A LA SNCB:

La seconde partie de notre enquête ..... 12

### RENDEMENT DU PERSONNEL:

Les Chemins de fer suédois à la recherche de solutions nouvelles ..... 17

LES ECHOS ..... 19

Photos: K. Tournay.

Couverture: R. De Vos

(Avec l'aimable autorisation des Ferrovie italiane dello Stato).

Texte en page 20.

## ACTUEL

### L'information des cadres de la SNCB.

Mensuel de la SNCB de diffusion interne.

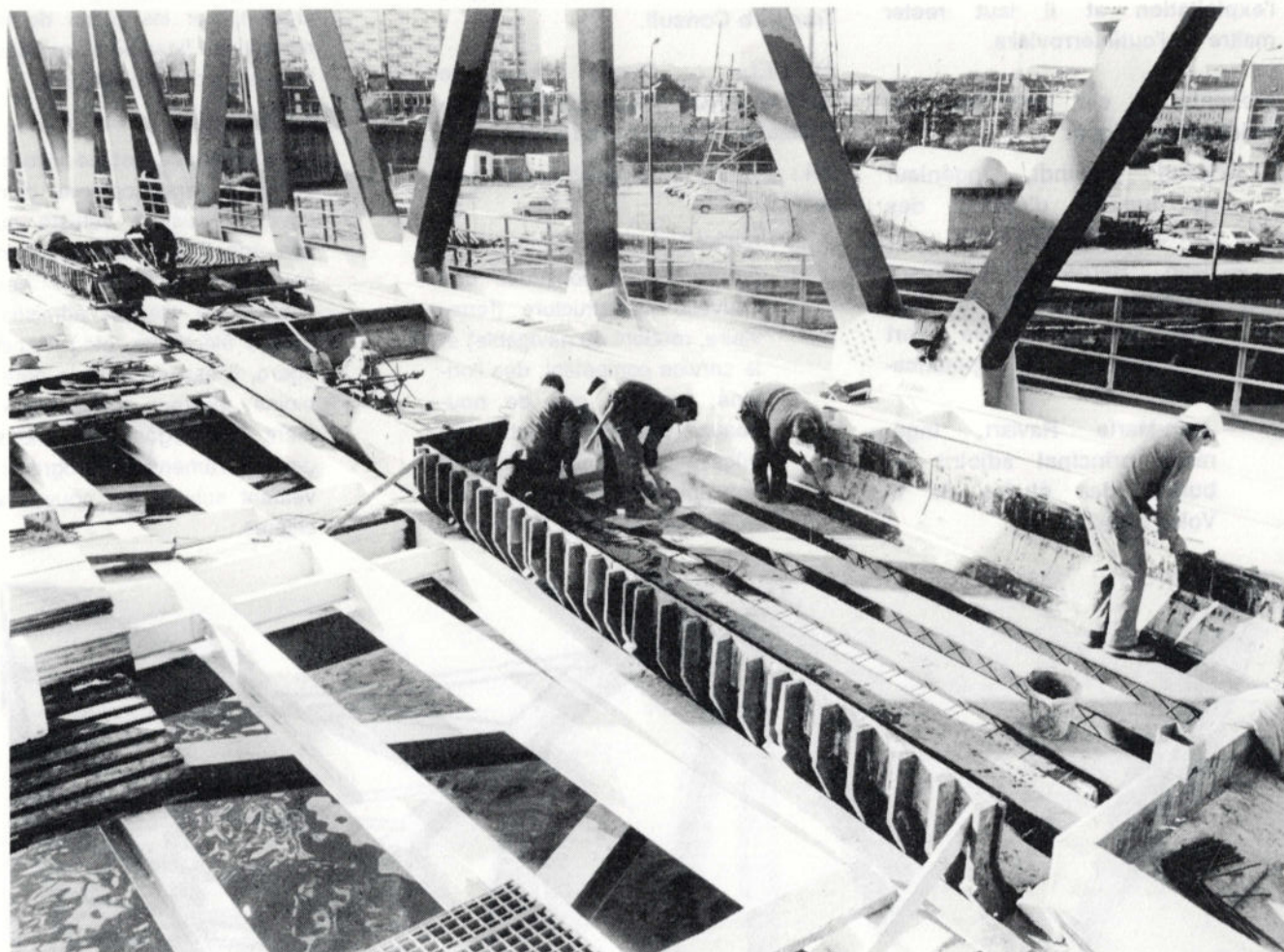
Rédaction: DG 04-1 section 50. Tél. 911/2065 ou 02/525.20.65.

Réalisation: Imprimerie centrale de la SNCB.

Toute réclamation concernant l'envoi est à adresser à E 11-23 (Factage général) sect. 60.

Tél. 911/4460 ou 02/525.44.60.

# Le nouveau pont de Charleroi: une préfiguration de l'avenir



La pose des "bacs à ballast". Réalisés en béton, coulés sur place, ils contiendront le ballast sur lequel sera posée la voie en courbe.

Comme nous l'avions annoncé dans notre numéro précédent, nous abordons par le détail l'étude et la réalisation du nouveau pont-rails qui vient d'être lancé sur la Sambre dans le cadre des travaux de jonction par une courbe de raccordement des gares de Charleroi-Ouest et Charleroi-Sud. La mise en service de l'ensemble se fera lors de l'entrée en vigueur des nouveaux horaires en 1987. Nous aurons l'occasion de parler ultérieurement des modifications attendues dans l'exploitation ferroviaire de la région carolorégienne.

Il nous a paru utile de nous attacher à l'étude et à la réalisation de ce nouvel ouvrage d'art, car il préfigure les solutions techniques nouvelles qui seront retenues à l'avenir pour des travaux similaires à la SNCB.

Dans cette optique, *Actuel* a réuni autour de la table les ingénieurs civils de la Direction de la Voie de la SNCB qui ont été concernés — avec leurs collaborateurs — par cet ouvrage peu commun en raison des contraintes de son environnement. Ils nous expliquent les solutions retenues pour ce nouveau pont. Leurs propos rappellent aussi les procédures habituelles en vigueur à la SNCB pour la construction des ouvrages d'art. Ils nous expliquent aussi pourquoi notre savoir-faire ferroviaire est précieux et difficilement transposable dans une activité privée.

Maître-atout de ce savoir-faire: le souci constant de concilier conception et gestion, donc hautes normes de qualité et de fiabilité dans l'exploitation. Pour nos interlocuteurs, l'infrastructure est destinée à l'exploitation et il faut rester maître de l'outil ferroviaire.

Présents à cet entretien, par ordre alphabétique:

- Henri Detandt, ingénieur au bureau d'études des ouvrages d'art (V 33-11);
- Jean Herbauts, ingénieur principal dirigeant la division 33-1 (Ouvrages d'art — Etudes et spécifications);
- Jean-Marie Raviart, ingénieur principal adjoint au bureau des études de la Voie (V 32-21);

— Jacques Verstreken, ingénieur au service des contrôles et réceptions de la Direction de la Voie (33-41).

Tous quatre sont occasionnellement collaborateurs chez Transurb Consult.

**ACTUEL:** Quelle procédure suit la SNCB pour l'étude et la réalisation d'un ouvrage d'art?

J.H.: En fait, deux possibilités se présentent.

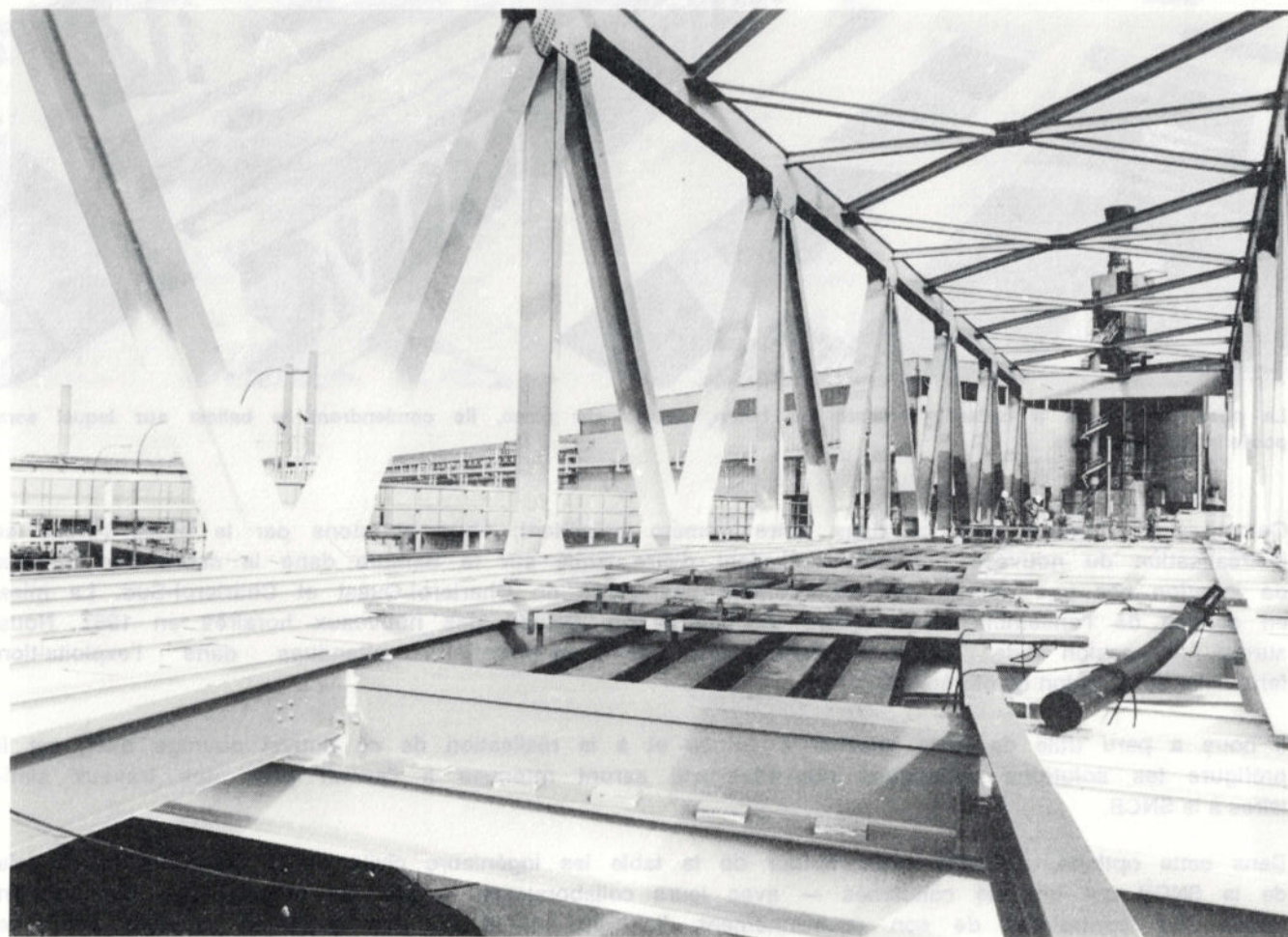
— Premier cas:

on décide de construire une nouvelle infrastructure (ferroviaire, routière ou navigable) et le service compétent, dès l'origine, constate que de nouveaux ouvrages d'art sont nécessaires. Cette constatation entraîne une concertation entre les services concernés

au sein de la SNCB et des administrations. Si la demande émane d'un tiers (ministères des Travaux publics ou des Communications p.ex.) il y a mise au point d'une convention qui règle la participation de chacun, sur les plans de la répartition financière et des tâches (études, exécutions).

— Deuxième cas:

le gestionnaire estime nécessaire le remplacement d'un ouvrage existant vétuste ou son adaptation à une situation nouvelle (augmentation des charges ou vitesses admises, gabarit électrique, etc.). A cet égard, il est vrai que le patrimoine existant est relativement hétérogène et nous devons l'aménager progressivement suivant les nouveaux critères.



Le nouveau pont accueille une voie dont le rayon de courbure en plan est de 190 m. Détail des entretoises appelées à supporter les bacs à ballast tout en reportant l'effort sur les poutres maîtresses. Remarquez la largeur exceptionnelle du pont en raison du rayon de courbure de la voie unique.

Quand la demande a été cernée, le bureau d'études des ouvrages d'art de la Direction de la Voie définit les lignes directrices du projet.

Il convient qu'il y ait un dialogue entre les services d'études et les responsables du projet d'infrastructure. Dans les cas complexes, il est utile, intéressant et économique que l'on tienne compte des ouvrages d'art dès l'étude du tracé. Il faut lutter contre la tendance du responsable du projet d'infrastructure à fixer unilatéralement les critères à appliquer au pont.

**ACTUEL: Dans le cas de Charleroi, quelles étaient les contraintes?**

J.H.: Géographiquement, c'est l'hiatus entre Charleroi-Ouest et Charleroi-Sud. Pour les marchandises, il y avait obligation de rebrousser à Marchienne. Pour les voyageurs, pas de correspondances directes avec la dorsale.

L'idée d'établir une courbe de raccord est ancienne. Elle a commencé à se concrétiser dans les années '70, lors de l'aménagement routier à hauteur du Pont de la Villette: on a construit un pont-tube sous la rue Faubourg-Sainte-Thérèse, à l'emplacement de la courbe à construire. On a anticipé l'avenir et ce fut judicieux.

**ACTUEL: Quelles étaient vos premières vues sur le tracé à réaliser?**

J.M.R.: Vu la configuration du site, les possibilités de choix étaient faibles. Dans l'étude du tracé, nous avons dû accepter un rayon de courbure en plan de 190 mètres, alors qu'un rayon en voie principale ne peut descendre en dessous de 300 mètres. Or les charges qui passeront sur ce pont seront très importantes (poches de fonte en fusion de 260 tonnes et plus). Et l'effort exercé sur la voie est directement lié à l'importance du rayon de courbure. Il a fallu tenir compte de ces efforts dans la construction de l'ouvrage. Vu l'importance de ces efforts, une pose directe, classique, de la voie sur le pont était exclue.

D'autre part, les services locaux éprouvent beaucoup de difficultés parce que la pose directe rend difficile l'entretien de la voie et les corrections en nivellement ou en long. Nous avons donc finalement retenu la solution d'une pose de la voie sur ballast et avons dû en tenir compte dans la conception de l'ouvrage.

**ACTUEL: Une voie courbe sur un pont, ce n'est pas fréquent.**

H.D.: En tout cas pas sur un pont de cette importance: il n'est pas fréquent d'avoir simultanément rayons vertical et horizontal aussi faibles, sur un pont d'une telle portée. C'est tout à fait exceptionnel. Il y avait ici somme toute plusieurs contraintes: d'abord les points de raccord aux deux extrémités sont fixés par les lignes existantes; ensuite il fallait passer sous le pont-route déjà construit tout en rattrapant la différence de niveau entre les deux gares et, bien entendu, il fallait franchir la Sambre. Or, les services de la Sambre nous ont imposé un gabarit très élevé (7 mètres) de telle sorte qu'ils nous ont amené à concevoir un tracé très contraignant. Nous avons une rampe moyenne de 19 ‰ pour accéder au pont et un rayon vertical de 3.000 mètres à l'aplomb de l'ouvrage. Un tel tracé demande des précautions particulières pour assurer la sécurité de la circulation. Enfin, l'exigence imposée par les services de la navigation de ne pas construire de pile en Sambre. Initialement, ces services avaient autorisé une pile à l'image des ouvrages voisins. Nous avons procédé à une étude complète d'une double voie, avec un ouvrage classique ayant une pile en Sambre. Ensuite, après une étude hydraulique et diverses consultations, cette pile nous a été interdite compte tenu de la proximité de l'écluse et du barrage, et il a donc fallu réétudier tout le projet. C'est à ce moment que nous avons abandonné l'idée d'une double voie franchissant la Sambre. Lors de l'étude définitive, il était en effet économiquement exclu de prévoir une double voie, mais je ne crois pas qu'une simple voie sur une distance aussi

courte (400 m) représente un gros handicap pour l'exploitation.

Nous recherchons un optimum incluant économie, exploitation et fiabilité. Car l'ouvrage doit avoir une bonne tenue dans le temps: il ne faut pas qu'il y ait des frais de réfection à brève échéance et des interruptions de trafic coûteuses pour assurer l'entretien. Notre but est d'assurer le meilleur trafic possible. Construire des voies et des ponts n'est pas une fin en soi mais bien un moyen pour permettre l'exploitation.

Mais revenons aux contraintes: outre les contraintes géométriques très marquées (il fallait un ouvrage qui intègre les deux rayons horizontal et vertical) il y avait les efforts dont M. Raviart a parlé et des contraintes de charges très élevées. En effet, pour ménager l'avenir, l'ouvrage, dimensionné pour une charge de 25 tonnes par essieu, est apte à supporter un trafic de wagons-poches sans wagons intercalaires. Actuellement, la charge maximale autorisée pour ces wagons est de l'ordre de 22 tonnes à l'essieu. Compte tenu de toutes contraintes, la seule solution possible était un pont métallique, en principe construit pour une centaine d'années. Vu de loin, et de profil, ce pont a l'air classique. A y regarder de plus près, il n'en est rien: le platelage n'est pas du tout classique (1) et est constitué de "bacs à ballast" qui reposent chacun indépendamment sur les entretoises de la superstructure.

J.H.: J'ajouterai que le dimensionnement pour un trafic lourd n'a entraîné qu'un surcoût limité. De plus, nous devons penser à l'avenir et nous équiper d'une infrastructure capable d'y faire face. Nous souffrons souvent d'une capacité insuffisante parce que notre infrastructure est ancienne et non adaptée aux exigences actuelles du trafic.

Plus le poids, la fréquence de passage et la vitesse sont élevés, plus

(1) La partie inférieure du pont qui supporte directement la voie. Ici le platelage est constitué de bacs à ballast reposant sur les entretoises, elles-mêmes reportant la charge aux poutres maîtresses.

est présent le phénomène de fatigue du pont. Contrairement aux ponts récents, nos anciens ouvrages ne sont pas aptes à supporter ces nouvelles exigences et constituent une entrave au développement du chemin de fer. Nous, les gestionnaires de l'infrastructure, sommes très sensibles au développement du potentiel ferroviaire.

**ACTUEL: Combien de temps a duré l'étude du projet?**

H.D.: Le projet final — le second en fait, compte tenu de tous les contacts avec les services concernés, a demandé une bonne année d'étude.

**ACTUEL: Comment s'organise la procédure de réalisation d'un ouvrage?**

J.H.: Lorsque l'étude est terminée, le service d'exécution prépare un cahier des charges qui permet après approbation, de procéder à une adjudication des travaux, via la consultation d'entreprises agréées par la SNCB. Les entreprises intéressées remettent une offre pour exécuter le travail. Dans le cas présent, les travaux ont été subsidiés par le Ministre des Communications, puisqu'il s'agissait d'une liaison améliorant la desserte ferroviaire.

Il est de tradition à la Direction de la Voie de préparer des dossiers d'adjudication très complets pour que le travail soit bien défini au moment de l'adjudication, ce qui évite au maximum les discussions en cours de réalisation. Il y a enfin toute la procédure budgétaire de telle manière que, lorsque l'adjudication a eu lieu et que le dossier a été soumis au Conseil d'administration, le budget nécessaire soit disponible.

H.D.: Lorsque Jean Herbauts parle de dossiers d'adjudication complets, cela veut dire que le pont est entièrement défini (fondations, tabliers). En particulier, pour la superstructure métallique, toutes les pièces, tous les cordons de soudure, tous les boulons sont définis. Cela signifie que l'on peut

pratiquement passer à la réalisation de l'ouvrage! Ici, les travaux ont été entamés en août 85. La durée de réalisation a été fixée à 500 jours calendrier pour la mise en service, c'est-à-dire après l'essai du pont par une charge significative de locomotives; en quelque sorte la livraison du pont "clé sur porte"!

J.V.: Pour la partie fabrication en ateliers, les aciers ont été commandés en décembre 1985, livrés en février '86 à l'atelier, et l'expédition des pièces s'est faite vers le chantier de montage en juin '86.

**ACTUEL: Comment s'organise la fabrication d'un tel ouvrage?**

J.V.: Il y a en fait deux parties qui se déroulent simultanément:

- a) les travaux sur chantier, sous la direction de l'ingénieur dirigeant et de son personnel de surveillance: les piliers, l'aménagement des abords, la structure bétonnée in situ, etc...;
- b) Les travaux en atelier: la fabrication de la structure métallique.

Notre service s'occupe du contrôle et des réceptions en usine. Nous veillons donc au respect des prescriptions contenues dans le cahier des charges et aussi au respect de *règles de l'art*. Par étape, nous vérifions d'abord les matières de base, les produits de soudure, les boulons, etc... Ensuite, on procède à l'agrégation des procédures de soudage et des soudeurs. Nous avons ici utilisé d'une part le soudage manuel par électrode enrobée et d'autre part, le procédé de soudage automatique sous flux. Ce dernier est une première à la SNCB, pour un pont-rails de cette importance. Nous y reviendrons.

Par après, nous suivons tous les travaux en atelier (découpage des pièces, vérifications des tolérances prescrites, etc...). Finalement a lieu le "montage à blanc"; toutes les pièces sont ajustées et montées comme cela est prévu, à la seule différence que les boulons ne sont pas mis en place. Le "montage à blanc" permet de véri-

fier la géométrie finale de l'ouvrage, et principalement la contre-flèche (1).

**ACTUEL: Ce n'est pas la première fois que l'entreprise adjudicataire travaille avec la SNCB.**

J.H.: En effet, la firme ABT dont les ateliers sont situés à Braine-le-Comte, a déjà construit le viaduc de Lixhe sur le Canal Albert et a produit plusieurs unités de matériel roulant (grues, engins pour le renouvellement des voies, bogies). ABT était ici l'entreprise adjudicataire et a pris un sous-traitant pour la partie génie civil.

**ACTUEL: Des points à mentionner dans vos rapports avec les firmes?**

J.H.: Dans chaque entreprise, il y a toujours des discussions. Pourquoi? Parce que l'étude a lieu forcément à une date antérieure à la date de début des travaux. Le cahier des charges ayant été dressé et l'adjudicataire désigné, nous constatons souvent une évolution sur le site: modifications des conditions locales, de certains aspects techniques (fourniture des produits, disponibilité des produits, nouvelles technologies, etc...). Nous sommes donc confrontés au décalage et à des propositions de l'entrepreneur qui essaye de tirer parti de certaines innovations comme ici, le procédé de soudage automatique, déjà évoqué. De notre côté, nous avons dû nous adapter à la technique nouvelle des boulons à haute résistance indispensables pour certains assemblages.

Enfin, il y a toujours les demandes internes de la SNCB ou les desiderata nouveaux des commanditaires (Travaux publics, Ministère, etc...).

Le fait, qu'en cours de réalisation, les deux parties soient demanderesses suppose un dialogue. Je crois pouvoir dire qu'ici le dialogue est resté dans une honnête moyenne et que les dis-

(1) La contre-flèche caractérise la cambrure de l'ouvrage: c'est verticale entre la face intérieure du pont en son milieu et la droite théorique reliant ses deux extrémités.

cussions ont été franches et fructueuses. D'autre part, nous savions dès l'étude du projet que nous devrions faire appel à des techniques nouvelles. Dès ce stade, nous avons pris des contacts officiels avec les constructeurs pour avoir leur avis sur la faisabilité et la conception de points délicats, toujours ce souci d'avoir une étude complète!

**ACTUEL: Quelles sont les innovations technologiques de cet ouvrage?**

J.H.: Vu latéralement, le pont a l'air classique, mais sa largeur est inhabituelle. Compte tenu du rayon de courbure très faible de la voie (190 m), sur la portée de la travée principale de 86 m, cette courbure entraîne ce que l'on appelle une flèche de 5 m environ, (la flèche est la distance entre le point d'entrée ou de sortie de la courbe et le sommet de la courbe). Cette flèche inhabituelle très importante augmente énormément le gabarit qu'il a fallu donner à la voie sur le pont.

Les poutres principales — donc la structure portante — de 86 m étant situées de part et d'autre de ce gabarit forcément élargi, la distance entre ces deux poutres est de 12 m contre 6 m généralement, ce qui permettrait presque de poser trois voies en alignement.

De plus, les poutres maîtresses — identiques pour les ponts classiques — sont ici différentes compte tenu du fait que l'excentricité de la voie au milieu de la travée. Nous avons donc étudié une structure comportant deux poutres maîtresses différentes — cela permettait une économie de matière — avec l'aide d'une étude informatisée tri-dimensionnelle qui a mis en exergue les phénomènes de torsion de l'ouvrage.

La voie ne sera pas posée en devers, mais il ne fallait pas non plus susciter un devers négatif lors du passage d'un convoi: de là deux sections de poutres tout-à-fait différentes, chacune ayant été conçue en fonction de ce qu'elle doit porter.

De plus, elle présentent à peu près — pour ne pas dire la même — déformation de telle sorte que, lors du passage d'un train, la flexion soit homogène et n'entraîne aucune conséquence défavorable sur la voie. Nous en revenons au but initial: le pont n'est qu'un moyen de supporter la voie, la voie devant être apte à supporter le trafic!

J.M.R.: J'ajouterai que pour diminuer l'impact dynamique et l'entretien ultérieur, la voie sera posée sans joint sur le pont, malgré le très faible rayon de courbure. Ceci nous a amené à utiliser un nouveau type d'appareil de dilatation pouvant être posé cintré dans un aussi faible rayon.

H.D.: Autre innovation: les "bacs à ballast". Nous avons ici le premier grand pont ballasté sur le réseau. A l'avenir, nous comptons bien ballaster tous les ponts de grande portée, car les responsables de la voie se plaignent — à juste titre — que le système de la pose directe sur un pont métallique pose des problèmes lors de l'entretien.

J.H.: Ce surcroît de coût à l'investissement sera très vite compensé par les gains obtenus lors de l'entretien. En outre, avec les nouvelles normes de calcul, le "poids mort" n'est plus nécessairement contraignant.

J.M.R.: L'entretien d'une voie posée directement est difficile en raison des possibilités de réglage très réduites.

J.H.: Je préciserai en outre que l'aspect bruit — le système sonore est moindre avec ce nouveau système — est de plus en plus présent lors de la procédure d'obtention du permis de bâtir, avec des discussions d'ailleurs de plus en plus longues, de plus en plus difficiles en raison du nombre croissant d'autorités qui interviennent dans la procédure.

J.M.R.: La SNCF, pour son réseau TGV, a dû faire une étude très particulière pour résoudre justement la question de la jonction de la voie entre un pont et la plate-forme, car il faut graduellement passer à des élasticités de valeur différentes. La pose du ballast rend la solution plus facile.

**ACTUEL: Des aspects nouveaux pour la partie "assemblage"?**

J.V.: Nous avons utilisé ici la technique de soudage automatique sous flux. Ce n'est pas une première dans l'industrie, mais bien à la SNCF. Il faut savoir que les ponts ferroviaires sont plus sollicités dynamiquement que les ponts routiers. Le problème qui se posait était de connaître le comportement de l'ouvrage du point de vue de la fatigue, c'est-à-dire les phénomènes liés à la répétition dans le temps de charges et donc des sollicitations.

Dans le cas présent, nous avons établi avec le constructeur un protocole d'essai, avec des éprouvettes de grande dimension (nous avons réalisé des pièces de 10 mètres de long avec des sections quasi identiques à la réalité). Donc des essais en grandeur nature. Nous avons obtenu des résultats instructifs et très satisfaisants et cela nous a amenés à marquer notre accord pour l'utilisation du procédé de soudage automatique sous flux.

Ce procédé présente deux avantages: d'une part, il élimine les risques liés au facteur humain; d'autre part, on atteint des niveaux de qualité très élevés du point de vue des caractéristiques mécaniques de la soudure.

J.H.: C'est la première fois au chemin de fer qu'un atelier accepte de faire des pièces d'essai en grandeur nature; cela a permis d'étudier très concrètement le comportement des pièces. Auparavant, le Ministre des Travaux publics avait déjà procédé aux essais sur des pièces de petite dimension. Notre manière de procéder en grandeur nature nous a montré que nous avons eu raison de ne pas extrapoler à partir de pièces de petite dimension.

**Résumons-nous, et rappelons les quatre innovations éventuelles dans cet ouvrage:**

1. un ouvrage à deux poutres principales différentes avec pose sur ballast d'une voie de très faible

rayon avec des contraintes de tracé liées à la situation existante;

2. l'application d'une nouvelle technique de soudage et le développement d'un programme d'essai sur base d'un protocole entre le constructeur et la SNCB.

3. la mise en œuvre de boulons à haute résistance obligatoires dans ce cas-ci compte tenu des sollicitations aux nœuds de la structure métallique;

4. l'utilisation et la conception de programmes informatiques qui ont permis d'étudier l'ouvrage en trois dimensions, dans l'espace.

Notre bureau fait de plus en plus appel à l'informatique et nous avons des propositions pour introduire la CAO (Conception assistée par ordinateur) chez nous, à la SNCB.

**ACTUEL:** Le savoir-faire ferroviaire de nos ingénieurs, de nos techniciens, est-il transposable dans une entreprise privée?

J.M.R.: Nous sommes en Belgique le seul bureau spécialisé dans l'étude de la voie. Il me semble inconcevable de pouvoir étudier des appareils et matériaux de voie sans savoir comment on les entretient, ce que cela peut coûter, ce que cela implique du point de vue exploitation, comment ces appareils s'usent. Et, dans la pratique, ce sont plutôt les firmes privées qui, via Transurb Consult, viennent nous consulter dans notre spécialité des matériaux et appareils de voie. Toutes nos activités nous permettent d'exporter en fait un savoir-faire unique en Belgique.

J.V.: Pour ce qui relève du secteur de la surveillance et réception en usine, je citerai un cas concret: lorsque je me rends en atelier et examine les réalisations en cours pour le compte d'autres clients que la SNCB,

j'ouvre de gros yeux devant certaines réalisations. Et l'on me répond: cela n'est pas pour vous! Alors, je me pose la question suivante: que va devenir notre qualité si ce sont d'autres organismes de contrôle qui viennent contrôler.

Enfin, l'incorporation de la mission de contrôle dans une adjudication — qui se base par définition sur un prix minimum — amène l'adjudicataire à prédéterminer le nombre d'heures de surveillance en atelier. Lorsque des problèmes surgissent en cours de fabrication, le nombre d'heures prévu s'avère insuffisant, ce qui rend très aléatoire l'efficacité de la mission de contrôle. Or, c'est précisément à ce moment-là qu'elle se révèle la plus importante et la plus nécessaire!

J.H.: Il ne faut pas perdre de vue que le chemin de fer représente une technique spécialisée. Et j'insiste sur le point de vue suivant: nous, les Cheminots, devons rester maître de notre outil. Nous devons avoir chez nous des concepteurs et des gestionnaires qui travaillent main dans la main, pour arriver au moindre coût. Je crois que tous les cheminots ont en vue ce problème: conception en vue d'assurer l'avenir; concepteurs et gestionnaires.

Or, les entreprises privées sont en général des fabricants, des fournisseurs qui n'ont pas ce souci des gestionnaires. Lorsqu'un entrepreneur propose des solutions autres que celles étudiées par la SNCB, on sent immédiatement qu'il y a un souci de gain immédiat, et fort peu de l'avenir de l'ouvrage (entretien, surveillance, accessibilité, etc...). Ils ne sont pas sensibles à ce problème du futur d'un ouvrage.

On nous taxe souvent d'être des traditionalistes, mais il est exclu que notre exploitation soit influencée par des risques inconsidérés dans le choix des innovations. Par ailleurs, construire un ouvrage demande des contacts permanents avec tous les services au sein de la Société. La souplesse nécessaire est assurée par le fait que nous sommes proches des

collègues qui maîtrisent les problèmes, chacun dans leur domaine.

Lorsque l'étude est confiée au privé — cela arrive parfois — ce contact est beaucoup plus malaisé. Et le coût de ces prestations est très difficile à cerner dans les contrats passés avec le privé.

Je voudrais aussi rappeler que le service des ouvrages d'art a été particulièrement examiné par l'étude d'audit à la SNCB. Il a été reconnu que notre rentabilité était égale — si pas supérieure — à celle des bureaux privés. Cela a été acté par le Comité d'action. Face à toutes les pressions que nous subissons actuellement, mon leitmotiv est: "Restons maître de notre outil".

**Le récapitulatif des données techniques se trouve en page 10.**



# L'Ombudservice de *Test-Achats*: un entretien avec les deux responsables



Guy Huybrechts et Serge Maucq: les deux ombudsmen du nouveau service lancé par *Test-Achats*.

**TEST-ACHATS**, la revue des consommateurs, créait début septembre un nouveau service appelé "Ombudservice" à la disposition de tous, membres ou non de l'organisation. Ce nouveau service s'inspirant des pratiques déjà utilisées Outre-Atlantique a pour vocation, selon ses promoteurs, d'apporter une aide au consommateur des services livrés par sept secteurs dits "à monopole": l'eau, le gaz, l'électricité, la télédistribution, les transports en commun, les télécommunications et la Poste.

Après un mois de fonctionnement, *Actuel* a rencontré Guy Huybrechts et Serge Maucq, les deux "ombudsmen" de *Test-Achats* et leur a demandé de procéder à un premier bilan des plaintes dont certaines nous concernent directement.

Une constatation: les dossiers concernant la SNCB sont rares. Cela signifierait-il que notre Société suscite peu de plaintes comparativement à d'autres secteurs publics? Ou n'est-ce pas notre structure de traitement des plaintes qui donne dans l'ensemble satisfaction en n'incitant pas la clientèle à se tourner vers un intermédiaire?

Sans apporter de réponse, nous nous bornerons à rappeler que, lors de l'introduction du plan *IC-IR*, il avait été répondu à chacun séparément, et qu'il a parfois été nécessaire de mettre en place une structure de travail provisoire auprès d'une direction ou d'un service afin de respecter le caractère individuel de chaque plainte.

Rien n'est certes parfait: mais ce souci, des services de la SNCB, d'analyser en profondeur les plaintes de la clientèle n'explique-t-il pas en partie le maigre "butin" de *Test-Achats* dans le domaine des transports en commun? L'interview a été réalisée à la mi-octobre.

**ACTUEL: Quelles conclusions tirer après le premier mois de fonctionnement de l'ombuds-service?**

S.M.: Depuis 4 semaines, nous avons reçu quelque 300 dossiers transmis par des membres ou des non-membres de *Test-Achats*. Ces dossiers concernent les 7 monopoles énoncés lors de la conférence de presse: l'eau, le gaz, l'électricité, les transports en commun, le téléphone, la télédistribution et la Poste. Des disproportions entre ces secteurs sont très vite apparues: certains monopoles causent plus de problèmes que d'autres. Élément favorable pour les transports en commun: les plaintes sont minimales.

**ACTUEL: Sur quels aspects portent vos dossiers?**

G.H.: Un certain nombre de plaintes concernent l'exécution du service à la clientèle. Exemple: le délai nécessaire à l'obtention d'un raccordement téléphonique. Il y a aussi des plaintes concernant l'administration: le dossier peut n'être pas arrivé au service compétent.

Autre type de plainte: la facturation et le désaccord du client. Nous connaissons le cas de la facturation des communications téléphoniques avec l'étranger qui n'ont jamais été demandées; ou bien encore les délais de paiement, les coupures durant les congés des clients parce qu'ils n'ont pas payé en temps opportun vu qu'ils étaient absents. Dans le secteur de l'électricité, une société réclame à son client un montant de 727.000 francs parce que le préposé au relevé des compteurs électriques se trompait depuis 13 ans! Or, la société ne veut pas admettre qu'il y ait ici une limite à la rétroactivité.

**ACTUEL: Que faites-vous lorsque vous recevez un dossier?**

S.M.: Notre action prend trois formes:

1. Nous intervenons comme ombudsman, comme arbitre dans un litige ou un blocage. Nous écrivons à la société concernée et lui demandons de définir sa position. Nous essayons ensuite d'apporter une solution au litige, de mettre au point

une transaction et d'arriver à une formule acceptable pour les deux parties. A priori, nous sommes attachés aux droits du consommateur, mais nous tenons compte aussi de la position de la société lorsqu'elle nous paraît justifiable.

2. Plus fondamentalement, nous essayons de repérer quels sont les "nids à problèmes", quels sont les secteurs où les litiges sont nombreux. Et nous voyons bien sûr des problèmes qui reviennent tout le temps: le règlement n'est plus adapté, problème d'une clause de fourniture ou d'exonération de responsabilité, situation déséquilibrée entre le fournisseur et le consommateur.

A long terme, nous souhaitons arriver à proposer des modifications réglementaires, contractuelles ou législatives. Il y a des choses à revoir.

3. Nous voulons représenter les consommateurs là où les décisions se prennent. Face à des monopoles, les consommateurs ont des droits dont ils doivent se faire l'écho et il faut trouver des mécanismes de concertation.

**ACTUEL: Mais votre action sous-tend que le client n'a pas les moyens de se défendre. Les moyens de défense classique — comme le droit civil p. ex. — sont-ils inappropriés pour défendre le consommateur?**

G.H.: Nous pensons que oui. Je vous ai cité le cas de la personne qui doit payer 727.000 francs à sa société d'électricité. Or, il semble que la prescription soit de trente ans. Mais c'est quand même la société d'électricité qui emploie les spécialistes et forme les préposés!

S'il y a erreur, nous comprenons que le consommateur soit obligé de payer une certaine différence, mais pas 13 années. Et nous estimons qu'il y a là une lacune d'ordre légal. Il faut que le consommateur soit mieux protégé.

J'ai par ailleurs l'impression qu'un certain nombre de plaintes pourraient être évitées si le dossier avait été traité moins administrativement et plus humainement. Je connais le cas de personnes qui s'étaient directement adressés à leur société qui n'avait pas trouvé — ou n'avait pas voulu trouver — de solution. Et puis, subitement, avec le bâton magique de *Test-Achats*, tout s'est aplani!

S.M.: Remarquons qu'un certain nombre de sociétés font des choses, et cela est très bien. Certaines disposent d'un ombudsman et notre intention n'est pas de nous substituer à ces sociétés. Mais ce n'est pas généralisé pour l'instant et cela explique que des personnes s'adressent à nous comme elles le feraient à d'autres personnes, des mandataires publics par exemple.

Le droit est-il par ailleurs inefficace? Certes non. Mais en matière de relations entre consommateurs et sociétés à monopole — tout comme en matière de relations contractuelles classiques — il est clair qu'il y a un déséquilibre. Il faudrait prévoir des correctifs législatifs et réglementaires pour aider les consommateurs, notamment en matière d'information.

**ACTUEL: Que dire des dossiers sur les transports en commun?**

S.M.: C'est minime. Une dizaine de dossiers sur un total de 350 dossiers. Les plaintes portent sur le transport des colis (lenteur, perte, contact avec le service contentieux), sur la validité du billet BIGE, sur un aller-retour par un itinéraire différent. Plaintes également en ce qui concerne le manque de places assises dans le train, les correspondances à délai réduit, réclamation sur la taxe de confection, réclamation enfin sur la relation entre la SNCB et un client qui nous écrit que le voyageur est "traité comme un criminel" — je le cite.

**ACTUEL: Les clients des sociétés à monopole sont-ils suffisamment informés?**

S.M.: Il nous est difficile de répondre actuellement d'une manière objective.

Mais, lorsqu'on analyse certains dossiers, on se rend compte qu'un certain nombre de litiges ne seraient pas nés si l'information et le contact client-société avaient été meilleurs. Mais il y a aussi un problème d'éducation des gens. Ceux-ci ne connaissent pas toujours clairement leur droits et obligations, ne savent pas clairement ce qu'ils demandent, n'expliquent pas clairement leurs problèmes.

En face, on trouve de temps en temps des fonctionnaires tout à fait "fonctionnarisés" et qui réagissent de manière tout à fait abrupte, parce que le règlement est leur univers professionnel et ils ne comprennent pas que des gens puissent s'adresser à eux sans vraiment comprendre ce qu'il en est.

G.H.: De plus, le règlement n'est pas toujours mis à la disposition des consommateurs. L'information manque au niveau du contrat mais aussi lorsque le consommateur se trouve confronté à un problème. Il ne sait pas toujours bien où il doit s'adresser et aller discuter de son problème. Et puis, il y a aussi l'incompréhension mutuelle parce que l'on a pas tous les éléments du dossier.

S.M.: En fait, c'est tout un problème de légistique: il faut absolument simplifier les règlements car le consommateur ne s'y retrouve plus, même si cette tâche dépasse l'objet de notre recherche. Il reste qu'il y a un problème de lisibilité; il y a trop de situations hermétiques pour le consommateur. ■

## Le pont de Charleroi: Bon à savoir

*L'établissement d'une courbe de raccord à voie unique de 400 m entre les gares de Charleroi-Sud et Charleroi-Ouest permettra de combler un hiatus du réseau ferroviaire dans la région carolorégienne.*

*Le site d'établissement de la courbe est très contraignant du fait de la configuration des lieux (raccord entre deux gares existantes, niveau et orientation de celles-ci, présence de la Sambre et de voiries). De ce fait, le tracé de la courbe présente des caractéristiques exceptionnelles pour une voie principale:*

- rayon de courbure horizontal: ..... 190 m;
- rayon de courbure vertical: ..... 3.000 m;
- pente moyenne sur 225 m aux abords du pont: ..... 19 mm par m.

*Les services gestionnaires de la Sambre ont imposé une hauteur libre de 7 m pour les bateaux et interdit une pile en rivière. Les exigences du profil en long de la voie ferrée et du gabarit fluvial limitaient la distance comprise entre le rail et la face inférieure du tablier à 1,75 m, ballast compris. L'ouvrage comporte deux travées d'approche de 12 m et un tablier central de 86,1 m de portée. Ce tablier est composé d'une superstructure métallique supportant 14 "bacs à ballast" indépendants épousant de très près le tracé de la voie. Ces bacs "emprisonnent" la voie constituée de longs rails soudés (une première en Belgique). Les services de la Voie ont retenu cette solution pour supprimer les inconvénients dus aux joints (diminution de l'usure des rails, atténuation de l'effet dynamique, augmentation du confort des usagers).*

*Le tablier inclut deux poutres maîtresses latérales en treillis, de section différente. L'entre-distance entre poutres est de 12 m (contre 6 m ordinairement).*

*L'ouvrage pourra supporter une charge mobile de 1.400 tonnes alors que le poids de la superstructure est de 700 tonnes. Des trains de wagons-poche pour le transport de la fonte en fusion pourront franchir l'ouvrage sans wagons intercalaires. Notons qu'à ces charges verticales élevées s'ajoutent des efforts horizontaux importants dus à la force centrifuge créée par les convois, à l'inscription des convois dans la courbe et aux variations de température dans les longs rails soudés.*

*L'infrastructure est constituée de deux culées et de deux piles en béton armé reposant sur des puits.*

*Le tablier central (d'une seule portée) repose sur quatre appareils d'appui en polychloroprène fretté (caoutchouc renforcé par des tôles d'acier) de dimension imposante: 900 mm x 900 mm x 252 mm; 140 autres appareils d'appui de même matériaux mais de format classique sont employés pour les "bacs à ballast".*

*L'exécution des travaux a été confiée, après adjudication publique, à la s.a. ABT (Ateliers de Braine-le-Comte et Thiriau Réunis).*

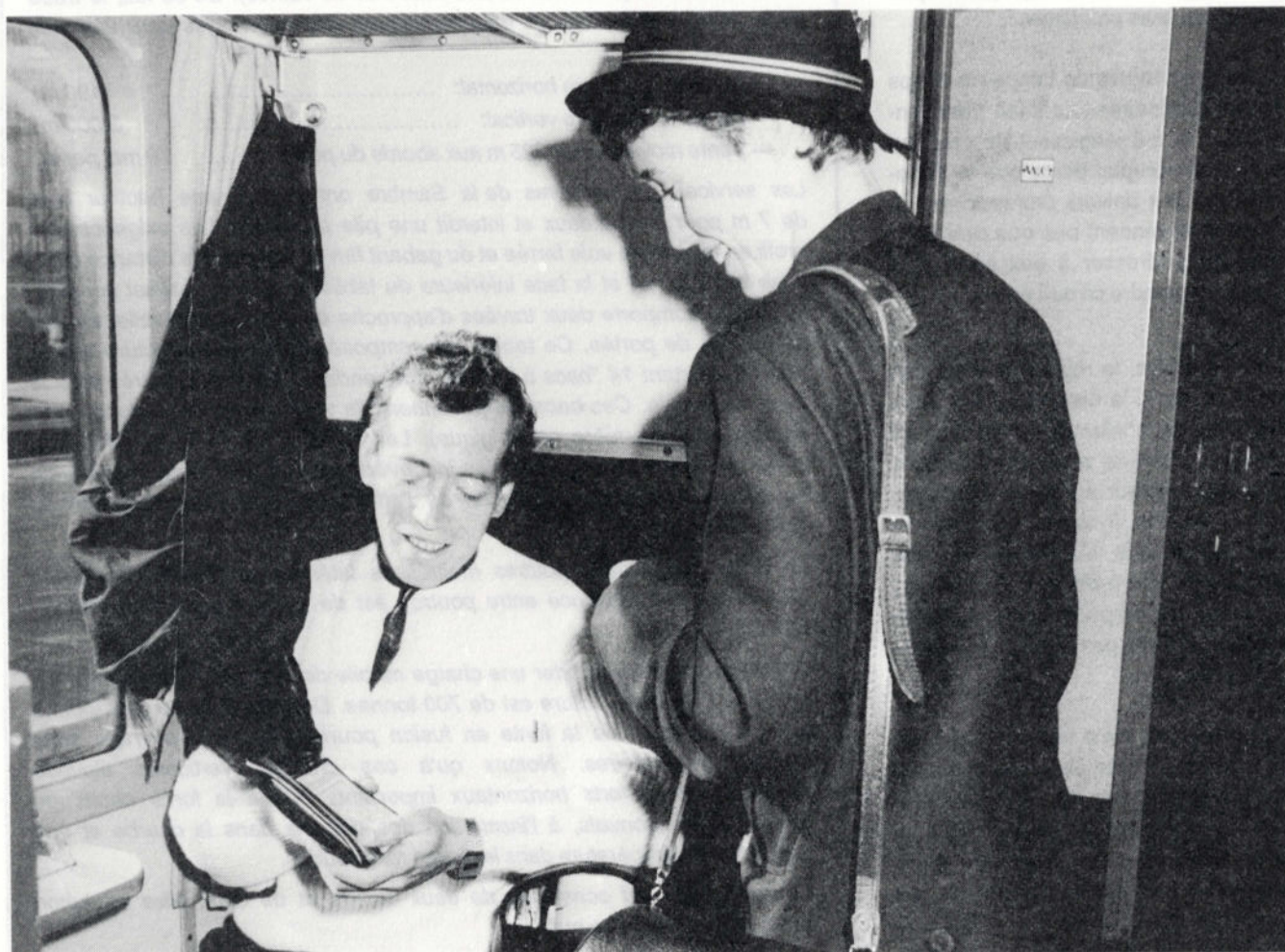
*Par le biais de la sous-traitance, ABT a confié l'exécution des culées et des piles à l'association momentanée SBBM-CEI, le montage à la firme GANTOIS et la fourniture des appareils d'appui à CBR-Cipeç.*

*La structure métallique de la travée centrale, fabriquée en atelier à Braine-le-Comte, a été montée sur une aire disponible sur la rive gauche de la Sambre.*

*La mise en exploitation de l'ouvrage est prévue pour les nouveaux horaires fin mai '87. Le coût de l'ensemble est d'une centaine de millions.*

# Les femmes à la SNCB (suite):

## un entretien avec le Dr. Delforge, médecin en chef f.f. à la Direction P.S.



Nous clôturons notre enquête sur le travail féminin (entamée dans notre précédent numéro) par les réponses fouillées du Docteur José Delforge, Médecin en chef f.f. à la Direction du Personnel et des Services sociaux, à nos questions. Les statistiques commentées qu'il nous livre ne manquent pas d'intérêt et compléteront utilement ce dossier d'information sur le travail féminin qui, nous l'espérons, aura fourni une première réponse aux questions que chacun se pose sur ce sujet.

**ACTUEL:** Docteur Delforge, 1.500 femmes à peine à la SNCB sur un total de 53.000 agents: est-ce une statistique habituelle pour un médecin d'entreprise?

J.D. En Belgique, la population féminine active s'élève actuellement à 1.332.100 unités, soit 36,5 % de la

population active totale et le taux d'activité des femmes représente 44,44 % (voir tableau 1). Regardons aussi l'évolution du taux d'emploi des femmes par rapport à la population active totale (tableau 2). L'emploi féminin est en pleine évolution.

Au début du vingtième siècle, la femme se trouvait cantonnée dans

des travaux sans qualifications particulières: les activités primaires agricoles, les activités domestiques constituaient l'essentiel des emplois offerts. Depuis la seconde guerre mondiale, on assiste à une évidente transformation des modalités du travail féminin et à une orientation vers des activités des secteurs secondaires et surtout tertiaires. Ce qui prédomine dans

cette évolution, c'est la recherche d'emplois à la fois moins pénibles physiquement, mieux qualifiés et mieux rémunérés. Néanmoins, certains emplois sont encore traditionnellement confiés à la femme: nettoyage, industrie textile, chaînes de fabrication, finition et contrôle du petit matériel électrique et mécanique, dactylographie, mécanographie, téléphonie, relations avec la clientèle dans la vente, soins et assistance, etc... Le tableau 3 donne la répartition actuelle de la population active selon les branches d'activités (données de la Santé publique).

A la SNCB, travaillent actuellement 1.481 femmes, soit 2,66 % de l'effectif. Les filières sont reprises dans le tableau 4.

La grosse majorité des femmes à la SNCB entre donc dans la catégorie des fonctionnaires et employés; elles occupent des postes qui ne comportent pas d'efforts physiques, non plus que des contraintes d'horaires ou de de travail les samedis, dimanches et jours fériés. L'effectif féminin faible peut s'expliquer par l'existence d'une législation fixant les normes d'emploi et, dans certains cas, des interdictions. Cette réglementation visant à protéger le personnel féminin peut constituer un frein à l'encontre du désir exprimé par les organisations de défense et d'émancipation de la femme, qui réclament l'égalité des sexes sur le plan de l'emploi.

On doit cependant noter le peu d'empressement des femmes à postuler des emplois jugés par elles contraignants, encore qu'un changement se manifeste ces dernières années. D'autre part, un certain nombre de femmes affectées comme agents des trains (12 %) ou comme agent d'exécution de la Direction de l'Exploitation (25 %) ont demandé à changer de filière lorsque, après un certain temps, les conditions réunies à l'admission se sont modifiées (conditions familiales par exemple).

A titre de comparaison, regardons maintenant les diverses subdivisions du tableau 5.

**TABEAU 1**  
Evolution du taux d'activité des femmes en Belgique

Années	Population féminine 15 à 60 ans	Population féminine active	Taux d'activité
1866	1.396.639	883.095	63.23
1900	1.984.131	983.386	49.81
1910	2.235.678	1.094.348	48.95
1930	2.649.252	992.330	37.46
1947	2.725.104	820.916	30.12
1961	2.601.194	932.825	35.85
1970	2.766.200	1.078.101	38.97
1985	2.977.432	1.332.100	44.44

**TABEAU 2**  
Evolution du taux d'emploi des femmes

Années	Taux
1910 .....	34,4
1920 .....	25,7
1930 .....	23,1
1947 .....	23,6
1961 .....	26,7
1970 .....	29,6
1985 .....	36,5

**TABEAU 3**  
Répartition de la population active par branches d'activité.

	Hommes	Femmes
1) Agriculture, sylviculture et pêche .....	3,8 %	2,2 %
2) Energie et eau .....	2,5 %	0,3 %
3) Extraction et transformation de minéraux non énergétiques et produits dérivés, industrie chimiques .....	7,9 %	2,1 %
4) Industrie de transformation des métaux/méca- niques de précision .....	10,5 %	4,2 %
5) Autres industries manufacturières .....	10,2 %	10,5 %
6) Bâtiment et génie civil .....	10,6 %	0,9 %
7) Commerce, restauration et hébergement .....	15,1 %	23,0 %
8) Transports et communications .....	10,0 %	3,0 %
9) Institution de crédit, assurances .....	6,2 %	7,4 %
10) Administration générale .....	10,8 %	9,9 %
11) Autres services .....	12,3 %	36,1 %
	Hommes: 2.307.900	
	Femmes: 1.332.100	
	Total: 3.640.000	

**TABEAU 4**  
Répartition des agents féminin à la SNCB

Filière bureaux et assimilés .....	88,34 %
Filière mouvement et manutention .....	0,85 %
Filière des agents des trains .....	7,12 %
Filière ateliers et entretiens .....	2,44 %
Filière de la voie (gardes-barrières) .....	1,25 %

**ACTUEL.** L'absentéisme féminin est une notion qui a mauvaise presse. Est-ce fondé? La situation familiale influe-t-elle sur le comportement de la femme au travail?

J.D. L'absentéisme féminin est un problème très complexe alimenté par des causes multiples: familiales, économiques, sociales, psychologiques et non seulement médicales. Très souvent, le mot absentéisme féminin a une consonance péjorative, et l'absentéisme féminin a certainement mauvaise réputation. De nombreuses études ont essayé d'aborder ce problème qui intéresse les chefs d'entreprise, les caisses d'assurances sociales, les sociologues, les psychologues, les économistes et les médecins (dans la mesure où l'absentéisme est synonyme de morbidité). Il existe, semble-t-il, un désaccord sur bien des points quant à la fréquence et à la durée des maladies chez les femmes comparativement à l'homme. Les données statistiques concernant l'absentéisme féminin et, surtout, leur interprétation, se heurtent à trop de difficultés pour qu'on les accueille sans réserves. Les chiffres ne se prêtent à aucune généralisation et il faut les examiner avec une prudence extrême, et sans idée préconçue. Dans certaines entreprises qui utilisent en majorité de la main-d'œuvre ouvrière non qualifiée, on constate deux fois plus d'arrêt de travail chez les femmes que chez les hommes. Par contre, dans les services où les femmes sont affectées à des emplois de bureau ou assimilés, le taux d'absentéisme s'inscrit à l'avantage des femmes.

A la SNCB, le Docteur Bouckaert, Médecin en chef honoraire, s'est intéressé spécialement à l'absentéisme des agents féminins et a fait les constatations suivantes:

— le nombre de jours d'absence, par année, par agent féminin s'élève à 16,45.

Jours/année

— Fonctionnaires et employés masculins.... 11,90

— Personnel féminin..... 16,45

— si l'on supprime dans la statistique les congés légaux de maternité, on obtient cette fois 14,09.

TABLEAU 5

— Pourcentage du personnel féminin dans les autres réseaux

1. Pays où le pourcentage des femmes travaillant au chemin de fer est supérieur à 20 %	
Allemagne de l'Est .....	31,0 %
Pologne .....	24,4 %
Hongrie .....	21,0 %
2. Pays où le pourcentage des femmes travaillant au chemin de fer est compris entre 5,5 % et 12 %.	
Portugal .....	12,0 %
Norvège .....	9,6 %
Suède .....	9,4 %
Pays-Bas .....	8,0 %
Irlande .....	8,0 %
France .....	8,0 %
Italie .....	5,5 %
3. Pays où le pourcentage des femmes travaillant au chemin de fer est égal ou inférieur à 5 %	
Allemagne de l'Ouest .....	5,0 %
Autriche .....	4,0 %
Suisse .....	4,0 %
Tchécoslovaquie .....	3,5 %
Zaire .....	3,5 %
Belgique .....	2,6 %
Japon et Maroc .....	2,0 %

— Répartition du personnel féminin selon les différentes filières

1. Filière bureaux et assimilés

Japon - Maroc - Zaire .....	100,00 %
Belgique .....	88,34 %
France .....	75,00 %
Irlande .....	58,00 %
Pays-Bas .....	48,00 %
Suisse .....	44,00 %
Italie .....	40,00 %
Portugal .....	37,00 %
Norvège .....	34,00 %
Allemagne de l'Ouest .....	20,00 %
Hongrie .....	16,00 %

2. Filière mouvement et manutention

Pays-Bas .....	48,50 %
Hongrie .....	48,00 %
Irlande .....	41,80 %
Italie .....	32,70 %
Autriche .....	31,80 %
Suisse .....	29,00 %
Norvège .....	17,60 %
Portugal .....	4,20 %
Belgique .....	0,85 %
Allemagne de l'Ouest .....	0,30 %

3. Filière de conduite

On ne relève que:

— 0,38 % de femmes en Suède;

— 0,22 % de femmes en Italie.

Le nombre des agents de conduite est inexistant ou inférieur dans les autres réseaux.

Jours/année

— Fonctionnaires et employés masculins ..... 11,90  
— Personnel féminin ..... 14,09  
(congé de maternité exclu)

— L'absentéisme des femmes mariées, mères de famille est significativement plus élevé que l'absentéisme des célibataires ou femmes mariées sans enfants (20,17 contre 12,58).

Jours/année

— Fonctionnaires et employés masculins ..... 11,90  
— Personnel féminin:  
- sans enfants ..... 12,58  
- avec enfants ..... 20,17

— Si l'on décompte les congés de maternité et les arrêts de travail liées aux complications post-partum, on obtient 14,25 jours par an pour les femmes mariées avec enfants

Jours/année

— Fonctionnaires et employés masculins ..... 11,90  
— Personnel féminin:  
- sans enfants ..... 12,58  
- avec enfants ..... 14,25

— Il existe une pathologie "génitale" spécifique au personnel féminin qui n'a pas son correspondant parmi le personnel masculin. On remarque que les mères de famille ont une pathologie gynécologique plus importante que les femmes sans enfants (0,96 jour gynécologique par an contre 0,72).

— Si l'on déduit les jours de maladie spécifiquement gynécologique, on obtient un taux d'absentéisme pour les femmes sans enfants de 11,86 jours/année et de 13,29 jours/année pour les mères de famille.

Jours/année

— Fonctionnaires et employés masculins ..... 11,90  
— Personnel féminin:  
- sans enfants ..... 11,86  
- avec enfants ..... 13,29

On peut donc estimer que l'absentéisme féminin est égal à celui du personnel masculin pour la catégorie des femmes sans enfants et dans la catégorie "fonctionnaires et employés" où se rangent 88,34 % des agents féminins.

#### Suite tableau 5.

#### 4. Filière des agents des trains

Belgique .....	7,12 %
Suède .....	5,10 %
Norvège .....	4,00 %
Pays-Bas .....	2,60 %
Allemagne de l'Ouest .....	1,50 %
Portugal .....	0,80 %
France .....	0,60 %
Hongrie .....	0,30 %

#### 5. Filière ateliers et entretiens, cantine

Hongrie .....	8,40 %
Italie .....	6,50 %
France .....	2,70 %
Portugal .....	2,50 %
Belgique .....	2,44 %
Norvège .....	1,60 %
Allemagne de l'Ouest .....	1,30 %

#### 6. Filière de la voie (gardes-barrières)

Portugal .....	51,6 %
Italie .....	13,50 %
Hongrie .....	6,70 %
France .....	6,60 %
Belgique .....	1,25 %
Allemagne de l'Ouest .....	0,60 %

En ce qui concerne l'absentéisme des femmes mariées avec enfants, on doit admettre que des éléments psychopathologiques jouent un rôle.

Assumer un emploi et élever des enfants est très souvent difficile. On ne peut nier que la double charge de l'activité professionnelle et de l'activité familiale, avec ses conséquences physiques et psychiques, aboutisse parfois au surmenage. N'oublions pas que, dans l'état actuel des choses, les charges familiales sont davantage assumées par les femmes que par les hommes. C'est pourquoi les femmes connaissent souvent une carrière professionnelle "à éclipses": jeunes filles, elles travaillent, interrompent leur activité lors du mariage ou des premiers naissances, reprennent le travail quand les enfants ont grandi ou, parfois, pour des raisons économiques.

**ACTUEL: La pathologie entre homme et femme est-elle semblable?**

J.D.: Du point de vue de la morbidité, la distribution des affections est grosso modo la même entre les deux sexes (si l'on exclut la pathologie gynécologique). L'homme est cependant plus sujet aux maladies cardio-

vasculaires et à l'ulcère gastro-duodénal; la femme, aux varices, aux phlébites, à l'hypertension, aux affections urinaires, aux troubles dépressifs fréquents (mais sans désordres graves). Les troubles dépressifs sont moins fréquents chez l'homme mais entraînent en revanche, lorsqu'ils surviennent, des absences plus longues et souvent des hospitalisations en milieu psychiatrique. En fait, le nombre de jours d'absence pour dépression nerveuse est à peu près identique chez l'homme et la femme.

**ACTUEL: Le congé de grossesse représente-t-il une perturbation pour l'entreprise?**

J.D.: Il est évident que la grossesse constitue un handicap réel et important pour la femme au travail. Dans le premier trimestre de la grossesse, on enregistre des arrêts de travail de courte durée pour troubles neuro-végétatifs; dans le deuxième trimestre, on note des arrêts partiels pour fatigue, rachiolgies, hypotension. Mais c'est surtout au cours du troisième que la femme éprouve le plus de difficultés pour concilier grossesse et activité professionnelle, et l'on ne peut certainement pas sous-estimer l'importance du congé légal pré-natal (42 jours). La durée du congé post-natal (56 jours)



L'effectif féminin faible peut s'expliquer par l'existence d'une législation fixant les normes d'emploi et, dans certains cas, les interdits.

n'est certainement pas un besoin absolu sur le plan médical, mais doit permettre l'allaitement au sein, puis mixte.

S'il est vrai que les avantages sociaux (congé de maternité, d'allaitement, parental, pour raisons sociales ou familiales impérieuses) perturbent indéniablement l'organisation des services et représentent, d'un point de vue économique, une charge pour l'employeur, ils se justifient, sans conteste, quand on considère que les agents féminins ont un rôle à jouer sur le plan démographique!

**ACTUEL:** Les dispositions légales sur le travail des femmes sont-elles toujours adaptées à la situation actuelle?

J.D.: On ne peut nier l'utilité, voire la nécessité de la plupart des recommandations internationales et des règle-

mentations nationales en matière de protection de la santé de la femme et notamment de la femme enceinte. On peut affirmer que la protection doit être telle que le travail ne puisse nuire ni aux hommes ni aux femmes.

Ces dispositions très strictes, point de départ de la législation actuelle, sont nées à une époque où le législateur a fini par s'émouvoir des abus relevés dans les entreprises employant des femmes et des enfants, à un moment où la prévention médicale n'était pas encore organisée.

La mécanisation, l'amélioration des conditions de travail, l'apparition des services de Médecine du travail pouvant apporter une solution pratique et souple à un grand nombre de problèmes, ont créé des conditions nouvelles dont le législateur devrait tenir compte.

S. Fuchs, dans un rapport au B.I.T. (Bureau International du Travail,

Genève), a déclaré au sujet de la législation en matière de protection de la santé des femmes au travail ce qui suit:

*"A la lumière des conditions nouvelles, certaines dispositions de la législation peuvent paraître périmées, soit à cause de leur non-adaptation à la situation actuelle, soit à cause de leur trop grande rigidité. Le nombre de mesures de protection accordées aux femmes qui travaillent, les droits qui leur sont ouverts et, par là, les obligations spéciales qui incombent aux employeurs, peuvent aboutir et aboutissent en fait à limiter grandement les possibilités d'emploi de la main d'œuvre féminine. En période de prospérité et de plein emploi, le mal n'est généralement pas grand, mais en période de récession et de chômage, il est certain que la femme risque d'être la première sacrifiée."*

# Les chemins de fer suédois veulent améliorer le rendement

## Une expérience originale est en cours

Récemment a eu lieu un voyage d'étude organisé par les chemins de fer suédois à l'intention des membres du groupe ad hoc "Management" de l'UIC, dont la mission est de présenter des solutions nouvelles en matière de gestion des "ressources humaines" selon la terminologie nouvelle.

Claude Roland, Conseiller juridique en chef f.f. et plus spécialement chargé à la Direction Générale de la SNCB des questions d'organisation et de management du personnel, a ramené de ce voyage d'étude un document publié par les chemins de fer suédois (SJ) intitulé "Mise au point d'un système de mesure du rendement et de rémunération au rendement au sein des chemins de fer de l'Etat de Suède".

Nos collègues suédois, confrontés à une diminution radicale des effectifs de la Société (ils ne sont plus que 36.900 agents aujourd'hui pour exploiter un réseau de 11.000 km), ont choisi d'innover dans la gestion du personnel et expérimentent actuellement un système de rémunération de la productivité des agents dans cinq sièges de travail (gares de formation dans le port de Trelleborg, gares à voyageurs, ateliers du matériel). Cette expérience a démarré, avec l'appui syndical, il y a un an et concerne quelque 2.000 personnes réparties dans ces cinq "laboratoires".

En clair, la formule de l'étude consiste à octroyer aux agents sous forme de prime une partie des recettes supplémentaires obtenues par un accroissement de la productivité. Parallèlement à cet intéressement pécunier, les responsables du personnel ont misé sur l'écoute des agents d'exécution avant toute décision, voulant par là sortir d'une structure administrative classique.

Répetons-le: il ne s'agit encore que d'une expérience menée sur une petite échelle, portant sur une rémunération très faible des gains de productivité. Les responsables de cette expérience ne veulent sans doute pas privilégier une minorité de "cobayes" en leur octroyant d'ores et déjà des suppléments de rémunération qui mettraient à mal l'équité dans les traitements du personnel de la Société.

L'important n'est d'ailleurs pas là: les chemins de fer suédois veulent d'abord tirer toutes les conclusions d'une expérience menée sur une échelle modeste et définir des paramètres fiables avant de généraliser la méthode sur base de l'expérience acquise.

Coup d'œil chez nos collègues du froid, leur réflexion mérite d'être exposée.

Depuis 1984, les SJ travaillent à l'élaboration de méthodes de mesure du rendement et d'un système de rémunération au rendement. L'objectif primordial n'est cependant pas d'introduire de nouveaux systèmes de rémunération, mais plutôt de mettre au point un système efficace de gestion des opérations. Avec les possibilités de gratifications qu'il comporte, ce système est destiné à inciter les salariés à fournir des efforts susceptibles d'accroître la productivité et d'améliorer la qualité et les services.

### Un préalable fondamental: participation des travailleurs

Dès le stade le plus précoce des travaux sur ce projet, il est apparu à l'évidence qu'ils ne pourraient être couronnés du succès escompté qu'à condition que soient offertes aux salariés des possibilités réelles d'influer sur leur propre situation de travail. Aussi est-ce par une démarche toute naturelle qu'il a été procédé, au printemps de 1984, à une coordination du projet

de rémunération au rendement avec le "projet de démocratisation" lancé l'année précédente.

Le principal objectif du projet de démocratisation est de déléguer, dans toute la mesure du possible, le pouvoir de décision en matière d'utilisation des ressources et d'organisation du travail quotidien aux agents de maîtrise et aux équipes de travail individuelles, en fonction des objectifs fixés et dans le cadre général des opérations. En outre, les travailleurs faisant

partie de telles unités de production doivent se voir assurer la possibilité de participer aux décisions dans les domaines revêtant de l'importance pour l'activité de l'unité toute entière. Ainsi, par exemple, doivent-ils pouvoir participer aux travaux visant à définir des objectifs, à répartir les ressources disponibles et à proposer des modifications au niveau des méthodes de travail, des équipements et des aides techniques.

L'expérience montre que lorsque les salariés se voient ainsi offrir une influence accrue et des conditions de travail plus stimulantes, ils s'intéressent aussi davantage aux questions liées à la productivité et se montrent plus ouverts aux mesures contribuant à une grande efficacité.

### Mesure du rendement et rémunération: les principes de base

Les travailleurs concernés doivent être informés mensuellement sur la mesure et l'évolution du rendement. Une telle information permet non seulement d'expliquer les raisons de l'évolution des choses, mais aussi de donner des indications sur les efforts requis pour y apporter des corrections et des améliorations. La mesure du rendement et la rémunération au rendement ont également pour but de sensibiliser les salariés à l'importance du rendement et, partant, d'accroître leur intérêt pour les mesures visant à améliorer celui-ci.

La prime de rendement constitue la récompense naturelle des efforts accomplis au travail par les salariés en vue d'optimiser le rendement. Elle est également considérée comme une incitation à maintenir durablement en éveil l'intérêt porté à l'amélioration des méthodes de travail et aux mesures destinées à accroître le rendement. Il est envisagé de verser aux salariés environ 10 % de l'amélioration des résultats sous forme de primes de rendement, entièrement indépendantes du salaire ordinaire, celui-ci n'étant donc pas affecté en cas de détérioration des résultats.

Par ailleurs, les systèmes de rémunération au rendement sont conçus de façon à promouvoir la coopération et l'esprit d'équipe, par exemple dans une gare ou dans une zone considérée. Ils sont aussi destinés à motiver le travailleur lorsqu'il s'agit de sa personne et de donner un coup de main dans des tâches que les siennes propres

### Appui syndical

Les organisations du personnel ont plein droit de regard sur la gestion du projet et y participent même dans une certaine mesure. Il règne entre SJ et ces organisations un large consensus pour dire que les modalités de participation des travailleurs aux décisions doivent être développées et que la mesure du rendement et la rémunération au rendement doivent être adoptées.

Des systèmes élaborés de rémunération au rendement existent dès à présent pour les zones industrielles se situant dans les régions d'exploitation et pour les ateliers. Pour ce qui est du secteur des installations fixes et de la division transport de minerais, un autre projet est en cours d'étude.

### Zones de production en régions d'exploitation (1)

Dans les sites d'exploitation choisis pour l'expérience, le système de rémunération au rendement concerne tous les salariés, y compris les cadres exerçant leurs fonctions dans la zone de production ou la gare concernée.

La rémunération au rendement est fondée sur les trois paramètres de production suivants:

- la mesure de la productivité, qui indique l'évolution du rapport recettes/coûts dans l'unité considérée;
- la mesure de la qualité, qui rend compte de l'évolution de la ponctualité des trains dont s'occupe l'unité;
- la mesure locale du rendement, qui comprend normalement trois évaluations partielles

pertinentes au niveau de chaque unité et basées sur les paramètres suivants: économie, productivité, qualité ou services. Selon les besoins, ces mesures locales peuvent être effectuées durant des périodes plus ou moins longues.

La plupart des mesures de rendement peuvent donner lieu à des primes de rémunération au rendement positives aussi bien que négatives. La prime totale est calculée en additionnant les primes attribuées en fonction des différentes mesures du rendement.

Pendant la période expérimentale (2), les modifications du rendement sont mesurées par référence aux résultats comptabilisés de l'exercice de base 1984. Les primes de rendement sont calculées en fonction de l'évolution de la productivité au cours des périodes de mesures s'étendant de mars à octobre et d'avril à septembre.

Toutefois pour une unité aussi restreinte qu'une zone de production, la mesure de productivité indique, au contraire, le rapport recettes/coûts tel qu'il a évolué par référence à l'année de base.

Dans la mesure de la qualité, la ponctualité mesurée (exprimée en pourcentage) des trains entrant en considération pour la gare ou la zone de production est mise en corrélation avec la ponctualité (également en pourcentage) enregistrée au cours de l'année de référence 1984. Chaque variation d'un point de pourcentage se répercutera sur la prime horaire de rendement à raison d'environ 0,10 couronne/heure (3).

Comme il est difficile de prévoir l'importance de la rémunération au rendement, la prime sera plafonnée à un certain montant horaire. Des variations considérables peuvent se produire, notamment en fonction des fluctuations conjoncturelles. On détermine la prime de rendement par salarié en multipliant la prime horaire calculée par le

(1) Les zones de production forment ensemble une région d'exploitation (huit pour le pays).

(2) Depuis la fin de 1985.

(3) 1 couronne = 6 FB.

nombre d'heures de travail fourni par l'intéressé au cours de la période de mesure.

On s'attend à ce que le projet expérimental apporte la réponse à la question de savoir si les mesures doivent, pendant un certain nombre d'années, être effectuées par référence à une seule et même année de base, ou si celle-ci doit être constamment avancée de façon à ce que les mesures soient toujours effectuées par référence à l'année immédiatement précédente.

Dans certains cas, il peut s'avérer nécessaire d'ajuster le facteur de répartition utilisé dans la mesure de la productivité. Il en est ainsi, par exemple, lors d'investissements ou de rationalisations considérables, ainsi qu'à l'occasion d'un déplacement du personnel roulant.

## En atelier

Pour ce qui est des ateliers, voici bientôt deux ans qu'un projet est en cours. Il a pour but d'accroître la délégation de responsabilités aux sections et équipes de travail d'un atelier et de faire participer davantage ces unités au processus de planification et de budgétisation.

Il est prévu de procéder à des essais de mesure de productivité et de rémunération au rendement dans deux ateliers. Durant la période de rodage, les rémunérations au rendement à attribuer sont calculées en multipliant les améliorations du rendement par le facteur 0,30. Par la suite, il sera fait usage du facteur 0,20.

La prime-horaire de rendement est obtenue en divisant la masse des salaires au rendement par le nombre d'heures travaillées dans l'unité considérée durant la période de mesure.

Le secteur couvert par la mesure du rendement peut être, selon la nature des conditions locales, un atelier entier, une section d'atelier ou une équipe de travail dans cette section.

# Les échos

## Limitations

Le gouvernement italien veut casser la longue chaîne d'accidents et de morts que causent chaque jour les gros véhicules sur les routes et autoroutes (36.400 accidents en '85). Le ministre des Transports va présenter au Parlement un projet de loi sur la sécurité routière. De plus, ont été suspendues par une disposition judiciaire immédiate, les autorisations spéciales pour la circulation les jours fériés de tout véhicule d'un poids à pleine charge supérieur à 5 t. Le ministre italien des Transports regrette que l'éparpillement du secteur routier et la suprématie du phénomène "petit patron" (petit transporteur) poussent les conducteurs, pressés par les délais de livraison et les bas coûts, à passer outre aux limitations de vitesse et aux périodes de repos, ce qui compromet la sécurité sur les routes.

La limitation de circulation est en vigueur les jours fériés, les dimanches et les jours où le trafic est intense; elle concerne quasiment toutes les marchandises, à quelques exceptions près (produits frais, journaux, etc...).

Le projet de loi sur la sécurité routière prévoit un plan pour freiner les gros TIR par les mesures suivantes:

1. pour les tonnages supérieurs à huit, montage d'un réducteur de vitesse intervenant directement sur l'alimentation en carburant;
2. introduction de systèmes parti-culiers de freinage;
3. signaux supplémentaires pour les véhicules dépassant les 7,50 m;
4. sévérité accrue dans la délivrance des permis de conduire;
5. amendes chères pour les contrevenants (plus de 30.000 FB).

Ces mesures s'inscrivent également dans la politique de développement du transport ferroviaire soutenue par l'actuel gouvernement, et dans les efforts

entrepris pour intégrer sur longs parcours le système ferroviaire et routier.

## Prévision

Trois pour cent; c'est la hausse que devrait connaître le budget français des transports pour 1987. Le ministre délégué aux Transports, M. Jacques Douffiagues, a fixé comme axes de sa politique: vérité budgétaire, maîtrise des comptes des grandes entreprises, respect des engagements de l'Etat et préparation de l'avenir.

La subvention accordée à la SNCF, 32,5 milliards de francs français, augmenterait de 3,7 % seulement.

## Délai raccourcis

Lancée il y a trois ans grâce à la collaboration entre les chemins de fer français, belges et néerlandais, l'offre INTERDELTA, qui permet un acheminement rapide des marchandises entre les importantes régions portuaires et industrielles de nos pays, a subi depuis début octobre une refonte complète. Les chemins de fer hollandais se sont retirés de l'entente tandis qu'y entraient les Luxembourgeois. Le transit se fait donc par Sterpenich. Autre nouveauté: les wagons remis le jour A à Anvers arriveront le jour B à Lyon, ce qui leur fera gagner un jour par rapport à la situation précédente. Le nouvel INTERDELTA est donc un train d'axe (poids brut: 1.100 t, poids net: 800 t) qui circule deux fois par semaine, dans les deux sens entre Anvers et Lyon-Guillotière, et forme ainsi une liaison régulière entre les zones industrielles d'Anvers-Gand-Limbourg + Flandre Zeelandaise et une cinquantaine de gares dans les régions de Marseille, Lyon, Chambéry et Dijon.

Dans le sens nord-sud, le train 41 931 quitte Anvers-Nord chaque mardi et vendredi à 23h50 pour arriver à Lyon-Guillotière le mercredi ou le samedi vers 17 h. Dans l'autre sens, le train

41 932 part à 5h20 de Lyon les mercredi et samedi pour arriver le même jour à Stockem vers 16 h. La desserte d'Anvers, de Gand, du Limbourg et de la Flandre Zeelandaise s'effectue également le jeudi ou le lundi.

L'offre INTERDELTA se veut fiable: les délais d'acheminement sont garantis entre les gares belges et françaises concernées. En cas de dépassement de ces délais garantis, 10 % du prix du transport sont remboursés sans discussion au client.

### Cuisson en papillote

Les Chemins de fer fédéraux suisses viennent de commander 19 nouvelles voitures-restaurants qui circuleront à partir de 1988-1989.

Les CFF disposeront ainsi d'un parc d'un nouveau type. Cet achat permettra de remplacer les anciens véhicules devenus vétustes? La restauration dans les nouvelles voitures sera soignée et adaptée à la demande.

La qualité du service et des mets correspondra aux normes en vigueur dans l'industrie hôtelière. De plus, les repas seront servis de la façon la plus économique et ils seront préparés selon la méthode de la cuisson en papillote sous vide, formule de cuisson mise au point en France. Ces nouvelles voitures-restaurants seront incorporées dans les trains IC des CFF.

### Alta velocita

L'Italie est vue ces derniers temps comme le pays qui est en train de prendre une longueur d'avance économique sur ses partenaires européens. Les "Ferrovie dello Stato" ne sont pas en reste puisqu'ils lancent à leur tour un programme d'introduction de la grande vitesse sur les voies de la Péninsule. Trois chevaux de bataille prendront place bientôt sur la grille de départ:

— La locomotive E 402:

type BoBo, 220 km/h, 80 tonnes, puissance de 6.000 kW. Mise en service prévue pour 1988.

— La rame ETR 450:

11 éléments dont dix motorisés et une remorque utilisée pour la restauration, 250 km/h.

Masse de 528 t, 6.750 kW. Mise en service prévue pour 1987.

— La rame ETR (dessinée par Pininfarina):

14 éléments dont deux motorisés en tête et en queue du convoi; 250 km/h en exploitation, 300 km/h aux essais; 680 tonnes, et puissance de 8000 kW. Ce dernier programme se fera en trois phases:

- 1987:

expérimentation en ligne du prototype ETR X 500 (motrice plus une remorque);

- 1988:

expérimentation en ligne du prototype ETR Y 500 (2 motrices plus trois remorques);

- 1991:

mise en exploitation des trains électriques ETR 500 (2 motrices plus dix remorques).

L'étude de faisabilité du réseau à grande vitesse italien prévoit la réalisation d'une centaine de rames ETR 500.

Le programme de trains à grande vitesse des chemins de fer italiens est subordonné à la construction de deux lignes nouvelles Milan-Naples et Turin-Venise. Milan-Naples se fera en 1991 en trois heures quinze minutes, et trois heures quarante-cinq minutes suffiront à relier Venise et Rome.

Les entreprises nationales italiennes se verront adjuger 90 pour cent des investissements projetés.

### Le train et les handicapés

A l'instar de la SNCB, les NS (Chemins de fer néerlandais) mettent gratuitement à la disposition du public une brochure intitulée: "Gehandicaptten op reis met de trein". Dans pratiquement toutes les gares hollandaises, les personnes handicapées peuvent faire appel — comme chez nous — à un agent des chemins de fer néerlandais afin de recevoir de l'aide lors de la montée ou de la descente du train ou lors des correspondances. Cette aide est bien sûr gratuite. La brochure

repréend aussi une liste d'entreprises de taxis qui disposent de minibus pouvant accueillir des chaises roulantes. Ces firmes se sont engagées à fournir leurs services depuis le premier jusqu'au dernier train de la journée.

### Balconop

La Représentation générale des Chemins de fer belges à Paris, l'Office de promotion du Tourisme de la Communauté française et la SNCF remettent cela: Balconop qui, comme son nom l'indique, s'adresse aux passionnés de Ballets, concerts et opéras, invite les Parisiens à venir découvrir en train les spectacles belges produits par la Monnaie, le Cirque Royal, la Société philharmonique de Bruxelles et l'Opéra Royal de Wallonie. Tous les séjours du public dans notre pays ont été étudiés en exclusivité avec l'Hôtel Hilton (Bruxelles) et l'Hôtel Ramada (Liège). Le premier week-end a démarré les 25 et 26 octobre derniers.

### Commande

Les chemins de fer fédéraux allemands viennent de commander du nouveau matériel Intercity. Seront livrées quelque 60 nouvelles voitures de seconde classe équipées de la climatisation et jouissant d'un nouvel aménagement intérieur. A l'instar des toilettes installées dans le ICE (Train à grande vitesse en cours d'expérimentation), celles de ces nouvelles voitures fonctionneront de manière close, sans évacuation des déchets sur les voies. Du moins, à titre expérimental, car les systèmes classiques et nouveaux cohabiteront encore malgré tout sur ce nouveau matériel. La disposition des places sera résolument nouvelle dans les voitures: deux compartiments aux extrémités entourent un espace central offrant, d'un côté des sièges d'une personne et à l'autre des sièges pour groupes de deux fois deux personnes. Au total, 64 personnes trouveront place dans une voiture. L'incorporation de ce nouveau matériel est prévue pour juin 1988. La commande porte sur un montant de 89 millions de Deutsche Mark (au taux de 1986).