

C'EST À DIRE

Voilà plus de deux ans que nous travaillons à mettre sur rails une nouvelle SNCB: compétitive, dynamique, bien adaptée à notre époque et au marché sur lequel nous travaillons. Nous voulons - car c'est la seule chance de survie du chemin de fer - améliorer notre rentabilité, vendre nos produits plus efficacement, mieux gérer nos finances, donner un nouveau dynamisme à nos méthodes et à notre gestion.

Ce renouveau est difficile, pour tous les secteurs, à tous les échelons, dans tout le pays. Il exige de chacun de nous un effort quotidien, dont on ne voit pas toujours le résultat immédiat. Il implique des sacrifices, dont nous nous efforçons d'atténuer le poids dans la mesure du possible.

La réussite - notre objectif - nous pourrons la goûter d'ici quelques années. En attendant, il faut continuer, en vivant chaque mission, chaque changement, chaque défi nouveau dans un esprit d'équipe. Car notre but à tous est le même, et c'est en équipe que nous avons le plus de chances de l'atteindre.

Pour se sentir pleinement membre d'une équipe, il est important de savoir ce qui s'y fait, pour quelles raisons il faut le faire, et en visant quels objectifs. Cela, vous l'apprenez sans doute - partiellement - en lisant votre journal, en interrogeant des collègues... Mais je crois qu'il y a mieux encore: le lire dans un journal qui soit le nôtre, distribué à tous, que chacun puisse lire de bout en bout à la maison, et qui aborde tous les thèmes qui nous intéressent.

Voici le "prototype" de ce journal. Le deuxième numéro vous parviendra bientôt. Et désormais, dix fois par an, nous vous informerons ainsi sur la vie de notre Société, sur son évolution, ses objectifs, ses problèmes, ses succès. Je souhaite que ce périodique soit plus qu'un simple moyen d'information "descendante". A travers lui, la communication peut s'établir dans les deux sens et devenir ce dialogue fructueux qui fait la richesse d'une équipe au travail.



Etienne Schoupe, Directeur général

SNCB-COLIS : LE TAUREAU PAR LES CORNES

La relance et ses dates importantes

Le Transport a pris le taureau par les cornes, pour relancer le service des Colis et chasser de nos mémoires les rumeurs d'abandon ou de vente qui traînaient depuis belle lurette et décourageaient profondément les cheminots.

C'est un travail de longue haleine, dont on peut parler en précisant quelques dates, des faits marquants, des décisions importantes.

31 mai 88

Après une étude globale de la Direction, le Conseil d'Administration décide de relancer le secteur Colis au sein de la SNCB. Il axe le travail de relance sur quatre points:

- > adapter les moyens au volume de trafic à réaliser;
- > réorganiser et moderniser le camionnage pour assurer au moins un tiers des services à domicile avec les moyens propres de la SNCB;
- > réorganiser les centres routiers et les échanges entre eux;
- > redynamiser la facette commerciale: force de vente étoffée et mieux équipée, actions publicitaires, etc.

Novembre 88

Installation de deux prospecteurs pour vendre Eurail Express sur tout le réseau.
Eurail Express = transport de colis très rapide, à délai garanti, entre 10.000 villes de 8 pays européens.
Cette formule nous met en concurrence directe avec des firmes privées et constitue pour nous un intéressant pôle de développement.

Février 89

Etude sur l'image de notre service Colis auprès des clients et non clients de la SNCB. Les con-

clusions détaillent aussi les besoins et les souhaits de la clientèle visée.

Avril 89

Distribution à tous les cheminots concernés par le service Colis d'un message qui explique les grandes lignes de la relance et son calendrier.

29 mai 89

Suite aux décisions prises le 25 avril par le conseil d'administration: fermeture des centres routiers de Turnhout, Saint-Nicolas, Bruges, Verviers, Mouscron et La Louvière. Arlon fermera le 25 septembre. Un bureau d'acceptation des colis sera maintenu dans ces 7 gares.

Été 89

- > deuxième phase de réduction, portant sur 4 centres routiers. Une décision est attendue au conseil d'administration du 25 juillet;
- > livraison de 43 véhicules routiers neufs pour les services à domicile;
- > installation des prospecteurs (sous l'autorité directe du Département) dans les centres routiers



47.000 VENDEURS

Je vends, tu vends, il vend, nous vendons...
Nous vendons ? Oui. Tous.

L'**Infrastructure** pose les rails, les entretient, gère les voies, les ponts, les bâtiments, les embellit et aménage pour les rendre accueillants... performants. Elle fournit aussi l'énergie de traction, la signalisation, les communications (téléphoniques, télématiques), ... tout ce qui rend le trafic possible, sûr, surveillable, performant.

Le **Matériel** crée et entretient le confort, sûr, propre, agréable pour les voyageurs; il met à disposition des wagons en bon état, bien adaptés à leurs transports, des locos puissantes, toujours prêtes... des véhicules performants.

Le **Transport** prépare des horaires, des acheminements qui se croisent, se dépassent, se correspondent, se succèdent; et il les met en pratique. Il organise les points de rencontre avec les clients et transporte ceux-ci, bien propres et parfumés, ou sales comme le fuel lourd et le coke poussiéreux... tout près ou loin, dans les meilleures conditions de sécurité et de régularité, et chaque fois de manière performante.

Tous, ainsi, avec les Financiers, ceux du Personnel, de l'Informatique, des différentes Cellules, nous collaborons, directement ou non, avec ceux d'entre nous qui occupent la première ligne de la vente: aux guichets, aux bureaux d'information, à la prospection, à la gérance des secteurs.

Comme **une grosse chaîne hifi de qualité**. De notre côté: le tuner, le double-dek K 7, la platine disque, le lecteur de CD, la table de mixage, l'équalizer. Du leur: l'ampli et les baffles, ou parfois un casque d'écoute.

Les "**vendeurs**" dans tout cela ? C'est eux: on les appelle ainsi, c'est le nom de leur fonction. Nous tous ? C'est bien plus vrai. Car pour écouter un disque, galette ou laser, une cassette, la radio... vous avez besoin de la chaîne complète. Et c'est cela que le client attend: un train hifi fidèle aux promesses faites. A tous les échelons,

dans toutes les fonctions, nous sommes 47.000 "vendeurs": la satisfaction que le client achète (au prix plein ou avec réduction) dépend de tous les éléments de la chaîne, et de leur bon fonctionnement.

Nous sommes tous ces éléments indispensables. Et la vente, favorisée par le fonctionnement impeccable de l'entreprise entière, est donc l'affaire de tous.

47.000 vendeurs. Aujourd'hui, bien sûr, en encore plus demain. Car nos TGV, nos Eurail Cargo, nos Euro City, nos TEEM ou TECE, nos IC, IR, L et P, nous devons toujours les remplir le plus possible en vendant des abonnements, des billets, des cartes touristiques, des contrats de vrac, de détail, de diffus... Pour rester, dans le grand marché européen et dans un nouveau siècle, Un Grand Transporteur qui a son mot à dire en Belgique et en Europe.

OUI, NOUS SOMMES BIEN 47.000

Nous sommes 47.000 le 1er juin 1989.

L'offre de prépension faite en 1987 a puissamment contribué à l'atteindre: pour une prévision prudente de 1.500 demandes, faite au moment où la formule a été envisagée, ce sont en fait quelque 2.500 agents qui ont choisi la prépension.

L'effectif actuel est réparti en deux grandes catégories: les fonctionnaires et employés, qui représentent 1/3 du nombre; et les ouvriers, qui comptent pour 2/3.

Et on peut encore faire les partages suivants:
> services centraux: environ 7 %; services auxiliaires: environ 10 %; districts: quelque 82 %.
> Département Transport: presque 51 %; Département Infrastructure: 23,5 %; Département Matériel: environ 20 %.

IC/IR: DU NEUF EN 80-NEUF

Le 28 mai, quelques services IC/IR ont changé:

> l'IC J (doisale wallonne) a désormais son terminus à Tournai, avec correspondance pour Herseaux et Mouscron;

> Mouscron a reçu son IC horaire pour Bruxelles, prolongé de et vers Tournai, le service de la ligne 94 étant profondément remanié. Cet IC M nouveau, qui roule toutes les heures, fait gagner 13 minutes au départ de Mouscron et 10 au départ de Tournai et Ath;

> aux heures de pointe, les IC H (Namur-Bruxelles-Gand) et L (Luxembourg-Bruxelles) sont accessibles sur la relation Jambes-Bruxelles sans changement à Namur; et un nouveau bâtiment de gare a été mis en service à Jambes Nord;

> l'IR "b" est modifié, ce qui profite aux gares implantées sur la boucle Enghien - Grammont - Lessines - Ath.

En outre:

> le service L est amélioré entre Bruxelles-Nord, Ottignies et Louvain-la-Neuve;

> pendant la saison touristique, de nouveaux trains T font leur apparition. Parmi eux, l'IC H (Namur-Bruxelles-Gand) qui est prolongé jusqu'à Blankenberge. Le Namurois, le Brabant wallon, et les régions de la Dendre, de Wetteren et d'Aalter disposent ainsi de nouvelles relations directes avec la côte durant l'été;

> les points d'arrêt de Bastogne-Nord et Kiewit sont réouverts.

Tous les détails dans le nouvel indicateur, dans lequel vous découvrirez d'importantes modifications. Il présente maintenant en deux parties distinctes:

> les horaires des trains IC/IR;

> les tableaux horaires de l'ensemble des trains, classés par numéros de lignes (25, 36, 50a, 96, 124, 161, etc.).





89: ANNÉE DES JEUNES À LA SNCB

C'est la clientèle jeune que la SNCB vise particulièrement cette année. Jeune = de 12 à 25 ans (tant pis pour les autres).

L'effort sera développé notamment dans les médias, et s'adressera à cette clientèle dont une partie ne dispose pas d'autre moyen de transport, et qui utilise son pouvoir d'achat (entre autres sur le compte de papa et maman) notamment pour voyager.

Pour marquer le coup, deux nouveaux produits sont nés fin mai:

Inter Rail Flexi

C'est une carte valable:

> un mois entier (exemple: 10 août/9 septembre);
> dans 21 pays et sur les lignes maritimes entre ceux-ci.

Les avantages:

> réduction de 50 % en Belgique, 100 % partout ailleurs (sauf taxes de réservation et suppléments de nuit);

> pendant 10 jours à choisir au cours du mois de validité.

Prix: 8.470 francs.

Carte "Go pass"

Nouvelle carte valable dans toute la Belgique pour 10 voyages simples, quelle que soit la distance.

Prix: 990 francs, soit 99 par voyage (ce qui met Ostende-Arlon à moins de 40 centimes le kilomètre !).

Vendue jusque fin décembre, mais valable jusqu'au 28 février 1990.

Bien sûr, la publicité rappellera aussi les autres avantages pour les jeunes: réductions, tarifs spéciaux de groupe, offres d'excursions, etc.

GARES + PROPRES = GARES + ACCUEILLANTES

Depuis un peu plus d'un an, nous nous efforçons de donner un coup de neuf à nos gares, pour les rendre plus sympathiques, et donc plus accueillantes pour le public.

Pendant tout le mois de mai, le Département T a organisé une vaste opération "Monsieur Propre", plus intensive encore qu'en d'autres temps. A brosser, racler, décaper, sidoler, vitrifier, simoniser, rafraîchir:

> les salles d'attente, de pas perdus, de guichets, de bagages...

> les escaliers, couloirs sous voies, quais, trottoirs, parkings... tout !

A partir de juin, pas question de fermer l'oeil: nos gares doivent rester propres et accueillantes. Même si nous y veillons en silence, les clients, c'est certain, en parleront beaucoup, et avec plaisir.

LA TÉLÉMATIQUE, ÇA NOUS CONNAÎT

Vivre moderne, c'est notamment employer les outils que la technologie nous offre à l'heure actuelle. Nous qui appartenons au secteur des communications, nous avons intérêt, cela va de soi, à "communiquer", en nous servant de ces moyens, entre autres, la télématique. Et c'est une réalité. Voyons, dans cette première publication, ce qui a été réalisé pour les clients marchandises:

RAILEASY

RailEasy est un système d'échange d'informations qui permet aux clients marchandises de suivre de leur bureau même (sur leur télex ou leur ordinateur) la progression de leurs wagons en cours de transport. Peu utile à l'intérieur du pays,



où le délai jour A/jour B est garanti à plus de 97 % par le Plan TOP, ce service est très apprécié lorsque les wagons franchissent nos frontières: RailEasy a une quarantaine de clients abonnés, qui fournissent à la SNCB plus de la moitié du trafic international de marchandises.

DEUX PRÉCISIONS FLATTEUSES

Notre Société a été la première en Europe à proposer un tel service. Nos voisins Hollandais, qui ne disposeront probablement pas d'une formule comparable avant 1992, sont clients chez nous. Et des clients du rail installés en France, en Suisse et en Italie sont également raccordés à RailEasy.

Cette évolution dynamique donne de nous à la clientèle l'image d'une entreprise moderne, axée sur le futur, qui donne confiance.

(à suivre)

TELE- GRAMMES

FORTE EN FUSION

Du 13 décembre 88 à fin juin 89, nous aurons transporté pour SIDMAR (sidérurgie gantoise) 100.000 tonnes de fonte en fusion (à une température de 1.485° C). Parcours: Dunkerque - Gand. Distance: 132 km. Nous étions seuls à pouvoir le faire et nous avons gagné le pari. Détails dans Informations SNCB fin juin (distribution par les livres d'ordres).

TGV TRANSMANCHE

Le contrat d'achat de 30 rames sera bientôt signé. Part de la SNCB: 12 % (SNCF et BR: 44 % chacun). Mise en service: mi 1993. Une campagne de communication démarrera bientôt.

TRANSPORT EXCEPTIONNEL

La septième cage de finition de Carlam (laminoir à chaud de Cockerill-Sambre dans le bassin de Charleroi) est arrivée d'Allemagne le 30 mai. Par train, en transport exceptionnel.

EUROCATASTROPHE

Les 1 et 2 septembre, à Montzen: exercice international de catastrophe. En cause: un transport par train de marchandises dangereuses... qui tourne mal, et que nous reprenons en mains. A retenir à cet égard: depuis le 28 mai, un accord nous lie à nos collègues allemands, autrichiens, hollandais et suisses pour la vérification des expéditions RID. A nous de bien connaître la matière: après le show du début septembre, la presse et le public ne manqueront pas de jeter un regard attentif sur notre travail.

"C'EST A DIRE" UNE REVUE POUR TOUS ET UNE ADRESSE

C'est à dire s'adresse à TOUS les cheminots belges, de tous grades, dans toutes les régions, pour faire circuler l'information au sein de TOUTE notre Société.

C'est à dire veut participer à l'effort de communication qu'il faut intensifier dans nos rangs. Participer à sa manière, car la communication est aussi - surtout - affaire de dialogue entre les gens qui travaillent ensemble. Parler avec son chef, parler avec les gens dont on est responsable: c'est ainsi - notamment - qu'un groupe qui a un objectif commun peut devenir plus soudé et plus efficace.

C'est à dire est là aussi pour parler avec vous. Et comme nous sommes géographiquement loin les uns des autres, il est préférable de le faire par écrit. Une adresse pour cela:

C'est à dire, SG 04.013, section 50, Bruxelles.



mêmes et ouverture de lignes téléphoniques directes pour les contacts avec les clients.

Ensuite

Réorganisation des acheminements entre les centres routiers maintenus et relance de l'activité colis en général, notamment par le biais d'une campagne de publicité.

Fin 89

Lancement d'une nouvelle offre intérieure d'acheminement rapide par trains IC/IR.

VOYAGEURS 88: C'EST MIEUX !

Les trafics voyageurs ont repris du poil de la bête en 1988, poursuivant la tendance amorcée en 87 déjà après une longue période d'érosion.

Le nombre total de voyageurs s'est accru d'environ 1 %.

En voyageurs-kilomètres, la hausse est de 1,3%. Et les recettes (malgré que les tarifs soient restés inchangés), ont augmenté de 2,1 %.

Des faits remarquables ?

Oui, il y en a quelques-uns:

> les billets internationaux sont en hausse de 7 %;

> en trafic intérieur, les billets à prix réduit bondissent de 17,8 %, ce qui compense largement le recul de 7,3 % des billets à prix plein.

MARCHANDISES 88: BONNE ANNÉE !

1988 a été une bonne année pour la conjoncture. La sidérurgie a connu quelque succès. Nous n'avons pas manqué de prendre notre part de ces améliorations, et de consolider certaines positions dans d'autres secteurs.

Le nombre de tonnes transportées a augmenté de 3 %.

En tonnes-kilomètres, la hausse atteint plus de 6 %.

Et les recettes se sont accrues également.

Quelques points à souligner:

> croissance des trafics pour l'industrie lourde malgré la diminution (un million de tonnes environ) des transports pour les mines campinoises (pour cause de fermeture);

> croissance de 32 % des transports combinés rail-route;

> près de 3,5 millions de tonnes de charbon transportées pour les centrales électriques (record des dix dernières années);

> succès incontestable de RailEasy, dont la clientèle se développe en permanence.



ET NOS "BIJOUX DE FAMILLE", ALORS ?

Les données statistiques et comptables vérifiées début avril confirment les résultats annoncés à la presse le 27 janvier déjà: la tendance est encourageante; un léger bénéfice remplace le déficit attendu pour 1988.

Dans un grand quotidien, une journaliste a posé clairement une question: n'est-ce pas dû au fait que la SNCB aurait vendu des "bijoux de famille"? Notre directeur financier lui a donné les éléments de réponse. Parlons-en aussi.

Le Département financier travaille sur plusieurs plans parallèles:

> les recettes et les dépenses;

> la dette, à cours, moyen et long terme;

> la gestion de notre patrimoine (estimé à 211 milliards).

Il n'a pas ménagé sa peine en 88 pour dégager, sur chacun de ces plans, des résultats encourageants.

La hausse des recettes du trafic et la contraction des dépenses (notamment par le fait des mises à la retraite et des prépensions) ont contribué à réduire la marge de déficit.

L'application de techniques financières modernes a conduit à deux résultats importants:

> une réduction sensible (environ 15 % en 2 ans) de notre dette, avec effet positif sur la charge d'intérêt de cette dette (700 millions de moins);

> un apport de liquidités grâce aux opérations de sale/rent back et sale/lease back qui ont porté sur du matériel roulant.

Sale/rent back:

nous avons (re)vendu 30 locomotives à des sociétés belges pour une somme de 3 milliards. Ces locos, nous les louons pour 10 ans (contrat renouvelable). Les avantages:

> pour les acheteurs: des possibilités fiscales;

> pour nous: de l'argent frais et un gain de 1,5 % par an sur 3 milliards (soit 45 millions).

Sale/lease back:

un holding autrichien a acheté directement au constructeur 13 automotrices (1,35 milliard), que nous louons pour 12 ans. Avantages:

> pour l'acheteur: un gain fiscal;

> pour nous: un gain de 0,9 % par an sur le montant (12,15 millions);

> pour l'Etat: un investissement de moins dans son budget.

Ce qu'on peut appeler les "bijoux de famille" n'est donc pas dilapidé. Les locomotives et automotrices "sont à nous", comme des entreprises industrielles "possèdent" à leur usage exclusif les wagons que leur louent des sociétés comme CAIB, CITA, VTC, etc.

Consolider les tendances

Au total, le bilan présenté à l'assemblée générale dégage une marge de bénéfice, au lieu du déficit de plus de 4 milliards auquel on aurait pu s'attendre.

Il est agréable d'annoncer à la Belgique, par la presse, que notre entreprise publique est sortie des "chiffres rouges" dans lesquels elle baignait depuis longtemps.

Mais ce plaisir ne doit pas nous faire croire que tout est définitivement gagné. Il faut poursuivre nos efforts pour consolider ces tendances encourageantes:

> continuer à réduire les dépenses;

> développer encore la clientèle, pour continuer à accroître les trafics (et les recettes);

> poursuivre les efforts de gestion créative du patrimoine, pour faire fructifier nos "bijoux de famille".