

C'est à dire

1990 - 2000: les années "service"

Pour réussir aujourd'hui, l'important n'est pas de posséder une bonne technique que l'on peut vendre, mais bien l'ensemble des services qui accompagnent le produit.

Décembre 90 est le mois du lancement de notre nouvelle offre tarifaire applicable au 1er janvier 91. Dans les semaines et les mois à venir tous les cheminots seront "au service" de milliers de clients nouveaux que nous ne pouvons pas décevoir dès le premier contact qu'ils auront avec notre produit "service compris".

Le service à la clientèle ne s'apprend pas dans les livres, il se vit chaque jour. Car la fidélité du client n'est jamais acquise: comme le dit une grande chaîne de distribution, "ça se mérite tous les jours".

Le président de la RATP (le métro parisien) déclarait à propos du service clientèle: "Fréquence, rapidité, régularité, propreté, diversité des services et rapport qualité/prix sont pour la RATP autant de points forts. Il s'agit surtout là de compétences techniques. Il lui reste maintenant à devenir plus accueillante et plus humaine qu'elle ne l'est aujourd'hui, à s'imprégner de l'esprit de service".

Soyons tous conscients de l'opportunité que nous offre la réforme tarifaire non seulement pour "séduire" une nouvelle clientèle mais aussi pour simplifier la vie de nos clients d'aujourd'hui.

Bref, ne transigeons pas avec la qualité du "service". Notre société vit parce que chaque jour des centaines de milliers de personnes nous font confiance; elles doivent être satisfaites. Dès lors, engageons-nous dans une politique intransigeante de qualité: le moindre relâchement sur ce plan est inacceptable.

Démarrons l'année en mettant le client au centre de notre travail quotidien; cela revient à inverser l'organigramme: en haut les clients, en bas le reste. Et saisissons la chance que nous donne la nouvelle offre tarifaire.

Jacques Cornet
Directeur général adjoint
Directeur Marketing-Ventes



Service veut dire accueil, disponibilité, souci d'informer, courtoisie...

Et pas: mais plutôt:

"Ce n'est pas mon affaire"	"adressez-vous à..."
"Je n'ai pas la monnaie"	"n'auriez-vous pas de monnaie exacte pour votre billet ?"
"Je ne suis pas un bureau de renseignements"	"je ne suis pas la personne compétente, voyez plutôt..."
"Vous n'avez pas vu l'affiche ?"	"c'est affiché, mais je vais vous le dire"
"Je ne sais pas"	"je vais me renseigner"

TELEX

100.000 MANIFESTANTS A BRUXELLES

Entre les estimations des organisateurs et celles de la gendarmerie, - 100.000 pour les uns, 50.000 pour l'autre - nous pouvons dire que plusieurs dizaines de milliers de personnes ont convergé vers Bruxelles le 18 novembre pour une manifestation parents/enseignants de la Communauté française.

Rassemblement près du World Trade Center, traversée de la ville, dislocation Boulevard du Midi: le scénario était optimal pour un déplacement en train. On vous dépose à Bruxelles-Nord (au point de départ), vous défilez, on vous

reprend au Midi. En plus, on vous fait un billet événement (quasi moitié prix) ou on vous fonce votre train spécial. Pas de problème de parking, pas d'embouteillage: c'est l'offre étoile, à prix défi.

Le trafic a bien donné effectivement. Tous les comptages ne sont pas terminés au moment où nous mettons sous presse, mais l'affluence observée ce dimanche-la dans les trains et les deux gares extrêmes de Bruxelles permet de dire ceci: nous avons pu absorber une forte pointe sans véritable difficulté et soulager un trafic routier qui a bien besoin, le dimanche, de reprendre haleine.

Accueil du public: un programme de rénovation des gares

Pour attirer le client, un bâtiment de gare doit être propre, lumineux, agréable à l'œil et confortable. Nous le savons bien. Et le plan STAR 21 a d'ailleurs prévu des efforts dans ce sens.

En réponse à une demande du Ministre Jean-Luc Dehaene, la SNCB a étudié le problème de l'amélioration des structures d'accueil en vue de dresser un programme concret d'investissement et une liste de travaux à entamer.

En sa réunion du 25 septembre, le Conseil d'administration a pris connaissance de ce programme de départ qui énumère les critères à retenir et estime les investissements nécessaires pour changer l'allure de nos gares, classées en 4 catégories.

L'idée centrale est de se préoccuper systématiquement (et non au coup par coup) de la qualité de l'accueil des voyageurs dans les gares et autour de celles-ci.

Quatre groupes de gares

Pour classer les gares, on a pris leur importance en compte. On l'a mesurée en fonction du nombre de voyageurs qui y embarquent au cours d'une semaine complète (sept jours consécutifs). Le premier classement part des comptages réalisés en octobre 89 et, pour les gares situées dans des régions touristiques, des comptages effectués au cours de l'été.

On a ainsi rangé:

- en catégorie A, 12 gares dont le trafic dépasse 70.000 voyageurs par semaine: Anvers-Central, Bruges, Bruxelles-Central, Midi et Nord, Charleroi Sud, Gand-St-Pierre, Liège-Guillemins, Louvain, Malines, Namur et Ottignies;
- en catégorie B, 29 gares qui voient monter de 20 à 70.000 voyageurs;
- en catégorie C, 83 gares où sont comptés de 5.000 à 20.000 voyageurs;
- et en catégorie D, les 438 autres gares.

La classification n'est pas définitive; elle pourra être revue suite à une évolution du trafic et si certaines opportunités se présentent (par exemple la situation sur un axe à modifier en priorité dans le cadre de STAR 21).

49 options

Les éléments d'infrastructure à prendre en considération pour chaque gare selon sa catégorie sont au départ des options, la réalité sur le terrain pouvant faire apparaître après examen détaillé d'autres exigences. L'examen détaillé est confié à un groupe interdisciplinaire qui visite toutes les gares.

Les 49 options de départ sont ventilées en trois groupes, selon qu'elles concernent le bâtiment même (16), les quais et leurs voies d'accès (23) ou les environs de la gare (10). On peut citer en vrac: l'aménagement et les heures d'ouverture des guichets, bureaux d'information et services de bagages; l'ouverture et l'aménagement de boutiques; la sonorisation, les sanitaires; l'affichage; la présence de téléphones publics, d'horloges et de poubelles; la couverture des voies d'accès aux quais et les escalators; les abris et l'éclairage des quais; le parking autour des gares, y compris les

pour les catégories A, B et C, représenteraient une dépense de 4,67 milliards en francs actuels.

Deuxième volet

Le plan STAR 21 estimant à 9,5 milliards les investissements à réaliser de 1991 à 2020 pour adapter et moderniser les gares, 4,83 milliards pourraient être consacrés à l'aménagement des 521 autres gares des catégories B à D.

Il s'agit là, bien sûr, d'une estimation très générale. L'examen détaillé et la définition de priorités permettront de



abris couverts pour deux roues; une signalétique de qualité dans les gares et à leur approche; etc.

Deux volets d'investissement

Une première estimation des investissements nécessaires fait apparaître les choses comme suit.

Premier volet

- 1,8 milliard pour les travaux aux gares de catégorie A;
 - 1,4 milliard pour le renouvellement complet (au prix unitaire moyen de 200 millions) de gares de catégorie B;
 - 1,47 milliard pour le renouvellement complet (au prix unitaire moyen de 70 millions) de gares de catégorie C.
- Au total, les travaux de ce premier volet,

fixer un plan très précis, à incorporer dans le programme plus vaste d'investissements d'infrastructure pour la réalisation de STAR 21.

Programme d'action

Un programme d'action sera engagé sous peu pour concrétiser les intentions. Il comprendra entre autres des opérations de nettoyage et d'embellissement par les districts.

Les rapports de visite des gares par le groupe de travail multidisciplinaire débouchera sur l'évaluation des travaux estimés nécessaires et l'établissement d'un planning précis d'exécution. ○

CESARE

Vous le savez pour l'avoir lu dans notre édition de septembre: le Conseil d'administration a donné le feu vert à un projet de PC-Privé.

De quoi s'agit-il ? La SNCB veut donner à tous les chemins la possibilité d'acquiescer un PC (personal computer) personnel sans que cela pèse trop sur le budget familial. En même temps, l'amélioration des connaissances et l'expérience informatique ainsi acquise par les agents à domicile est profitable pour l'entreprise.

Le projet a un nom: CESARE. Un promoteur: la SNCB. Des participants: les membres du personnel que le projet intéresse. Et aussi un sérieux avantage, pour tout le monde: en groupant les achats, la SNCB peut obtenir des fournisseurs des conditions nettement plus intéressantes.

Le projet ne se limite pas à la simple livraison d'un appareillage au domicile des participants. Il comprend une gamme de services complémentaires: formation appropriée, assistance à l'utilisateur, dépannage des appareils défectueux. Ce qui s'exprime dans le nom donné à l'opération: CESARE, pour "Computer Educational Services & Assistance for Railway Employees".

Que peut-on attendre de CESARE ?

Une PC de marque au prix d'un "produit blanc"

La SNCB ne peut tirer avantage de l'opération que si le matériel offert est comparable à celui qu'on emploie couramment dans ses services. En version standard, il s'agira donc d'un appareil AT compatible IBM (processeur Intel 80286), avec disque dur, station de disquette, écran graphique monochrome, imprimante matricielle et souris, plus les programmes MS-DOS/MS-Windows 3.0.

Moyennant un supplément de prix, les participants pourront, en lieu et place d'un élément standard, opter pour un système plus puissant (disque dur à plus grande capacité et processeur 80386 SX), et/ou une imprimante à jet d'encre (qualité d'impression comparable à celle d'une imprimante laser), et/ou un écran couleur.

De même, moyennant paiement, un certain nombre de programmes supplémentaires pourront être acquis.

Fort important pour ceux qui ne sont pas encore familiers de l'ordinateur: l'équipement complet sera livré prêt à l'emploi.



un ordinateur à la maison

La SNCB proposera un choix entre deux formules:

une formation de base seule. Il s'agira d'une formation en 12 heures à l'utilisation du PC, du MS-DOS et du programme Windows; cette formation sera organisée en deux samedis au cours de la première année;

une formation "avancée". Cette formation-ci - faisant suite à la formation de base - sera suivie également hors des heures de service, et portera sur la programmation en usage

au sein de la SNCB; elle sera organisée en trois samedis au cours des deuxième, troisième et quatrième années du projet.

La deuxième formule apportera à la SNCB plus d'avantages que la première: des agents mieux formés seront plus productifs lorsqu'ils utiliseront un ordinateur en service. Ceux qui la choisiront obtiendront donc de l'entreprise une intervention plus importante dans les frais de participation.

Le compte à rebours

A l'heure où cet bulletin sort de presse, la consultation des fournisseurs potentiels est terminée, et les contacts nécessaires vont être pris avec tous les services de la SNCB concernés par CESARE.

La SNCB met tout en oeuvre pour offrir un matériel de qualité et un service de premier ordre à un prix vraiment avantageux.

S'il est encore impossible, aujourd'hui, d'annoncer le montant exact de la participation, il est en tout cas permis d'affirmer que celle-ci sera encore plus avantageuse que le laissent prévoir les toutes premières estimations.

Si tout suit son cours comme prévu, début février 91 paraîtra un avis SG 07 (Services généraux, cellule informatique) qui donnera toutes les précisions utiles à propos de l'appareillage, des formules proposées (prix, obligations) et des formalités d'inscription au projet.

Les intéressés auront la possibilité d'examiner de près le matériel proposé. Et les inscriptions seront clôturées début mars afin que la livraison puisse intervenir avant les grandes vacances. ○

Formation

Chaque participant pourra suivre une formation appropriée pour utiliser ce matériel. Le choix sera donné - comme nous l'expliquons dans le chapitre "formules de participation" - entre une formation de base et une formation plus avancée, étalée sur toute la durée du projet, soit quatre ans.

Assistance

Pendant la première année, les participants qui éprouveront des difficultés dans l'utilisation de leur PC pourront se faire aider par téléphone. En plus, la SNCB a l'intention d'installer sur le réseau huit centres d'assistance auxquels on pourra aller poser les problèmes qu'il serait impossible de résoudre lors une communication téléphonique.

Dépannage

Un contrat d'entretien sera conclu avec le fournisseur, de manière à obtenir le dépannage gratuit des appareils défectueux pendant toute la durée du projet.

Facilités de paiement

Les frais de participation (pour l'équipement standard) seront payés en quatre ans, par mensualités déduites automatiquement de la rémunération mensuelle. Lors de son inscription, le participant marquera par écrit son accord sur cette modalité. Au terme des quatre années de versement, chacun sera totalement propriétaire de son ordinateur.

Transport

Les frais de transport pour la livraison de l'appareillage ainsi que pour les dépannages seront gratuits. Il s'agira de prise/remise au domicile du participant ou dans une gare proche ouverte au service de messageries.

Formules de participation

L'expérience des entreprises qui ont déjà développé de tels projets montre que le succès est étroitement dépendant de la formation dispensée.

12 + 2: la Communauté des Chemins de fer Européens en 100 lignes

De Londres à Athènes en passant par Berlin après un détour par Copenhague avant de repartir pour Rome ou Lisbonne, le chemin de fer est partout, il franchit les frontières, il offre des voyages directs... Il vit, jour après jour, dans une organisation concertée dont l'utilisateur ignore les coulisses.

La Communauté des Chemins de fer européens n'attend pas l'ouverture des frontières en 1993 et oeuvre déjà actuellement pour rendre possible le rêve européen du transport.

L'organisation

Les 12 réseaux nationaux des Etats membres des Communautés européennes auxquels se sont joints le réseau autrichien (OeBB) et le réseau suisse (CFF), forment une communauté présidée par l'un des membres, actuellement le président-directeur général des chemins de fer néerlandais. Son secrétariat est établi à Bruxelles, et le secrétaire est un haut fonctionnaire de la SNCB. Cette communauté fait partie de l'Union Internationale des Chemins de fer (UIC) dont le siège est à Paris.

La mission

La Communauté travaille à promouvoir des relations très étroites entre les réseaux du futur vaste espace européen. Elle veille aussi à développer auprès des institutions de la CEE un dialogue qui permette l'élaboration d'une politique commune des transports en Europe. Un groupement qui a choisi une devise du genre "l'union fait la force".

La taille

Quand une entreprise qui occupe presque un million de personnes assure bon an, mal an le transport de quelque 236 milliards de voyageurs-km et près de 190 milliards de tonnes-km, elle représente une force avec laquelle il faut compter. Autre indicateur: le chiffre d'affaires des 14 entreprises; cumulé, il dépasse les 33 milliards d'ECU soit près de 1.400 milliards de FB.

C'est donc un géant du transport que cette Communauté. Non pas une multinationale, puisque chaque membre conserve une totale autonomie de gestion et d'organisation. Mais un puissant groupe de réflexion et de négociation, que les autorités supra-nationales considèrent comme un interlocuteur de premier rang.



L'avenir

Ne pas investir dans l'avenir serait mépriser tous les efforts réalisés à ce jour. Il faut donc travailler sur de nombreux fronts:

- améliorer ou adapter l'instrument actuel;
- mettre au point par le biais de la recherche, l'ingénierie et l'innovation technique, de nouveaux matériels encore plus performants;
- étoffer le réseau de lignes à grande vitesse pour passer de 3000 km actuellement à 30.000 à l'aube du XXIème siècle;
- faire circuler une nouvelle génération de trains directs entre les régions économiques importantes;
- développer le transport combiné, promis à de beaux jours...

Autant de points sur lesquels la Communauté travaille avec ses réseaux membres.

Un transport ferroviaire toujours plus performant est un atout socio-économique de choix pour notre continent qui, de plus en plus, devra faire face à la pollution, à la congestion des grandes voies de circulation et à l'insécurité de la circulation. C'est la grande idée centrale que la Communauté défend devant les institutions, pour faire comprendre que le chemin de fer a un rôle de choix à jouer dans l'Europe de demain. ○

TELEX

JAPON: DAVANTAGE DE MARCHANDISES PAR RAIL

Au cours des années 50, les entreprises japonaises confiaient au chemin de fer environ 40 % du volume des marchandises à transporter.

On sait que le réseau japonais a été le premier au monde - il y a 25 ans - à lancer la grande vitesse pour les voyageurs. Avec succès ! Malheureusement, côté marchandises, la route et la navigation ont grignoté la part de marché du rail, qui est tombée à quelque 5 %. Le réseau routier étant très encombré (ce qui provoque risques et inconvénients économiques), les autorités japonaises comptent encourager une meilleure coopération intermodale. Elles envisagent pour cela des réductions de taxes et l'octroi d'aides aux sociétés de transport qui choisiront cette formule. Les opérateurs ferroviaires, de leur côté, vont rationaliser leur activité et améliorer leurs produits.

EUROPRIX:

LES TARIFS VOYAGEURS EN ECU

Depuis le 1er mai 1990, les réseaux ferroviaires européens (à l'exception des Roumains et des Yougoslaves, qui s'y joindront en mai 91) ont adhéré à EURO-PRIX, qui remplace le tarif international TEV et en partie le TCV. EURO-PRIX a pour but de faciliter la tarification internationale et la vente informatisée des billets.

Dans le cadre d'EUROPRIX, l'ECU est la monnaie de référence. Les prix des billets sont exprimés dans cette unité, et dans le courant de 1991, l'ECU servira aussi à exprimer les prix des autres prestations, notamment la réservation des places.

ALLEMAGNE: LES MARCHANDISES A 160 A L'HEURE

A partir de juin 1991, les chemins de fer allemands feront circuler des trains de marchandises à la vitesse de 160 km/h entre Hambourg et Munich d'une part, entre Brême et Stuttgart d'autre part. Les temps de parcours seront réduits de 2 heures environ. Cette nouvelle offre portera le nom d'InterCargoExpress. La circulation à cette vitesse impose que l'on construise des wagons bien adaptés. Les premiers de la série sont déjà sortis d'atelier. La commande, qui représente un investissement total de 25 millions de DM, comprend 90 wagons pour le transport de conteneurs et de caisses mobiles et 13 wagons à portes coulissantes pour le transport de charges palettisées.

Le poids des trains InterCargoExpress étant limité à 1.000 tonnes brutes, on pourra y charger jusqu'à 600 tonnes de marchandises (conteneur, caisse mobile ou palette compris).

C'est à dire est publié par la cellule des Relations Extérieures. Il est produit par l'imprimerie centrale et distribué par le factage général (code 99999:00).

Pour nous donner votre avis, n'hésitez pas à nous écrire: **C'est à dire**, SG 01.413,