

# C'est à dire

## Une grande phase d'évolution

A l'heure où cette première édition de 1991 vous parvient, il est peut-être un peu tard pour vous présenter des vœux. Tant pis: nous vous souhaitons quand-même une excellente année.

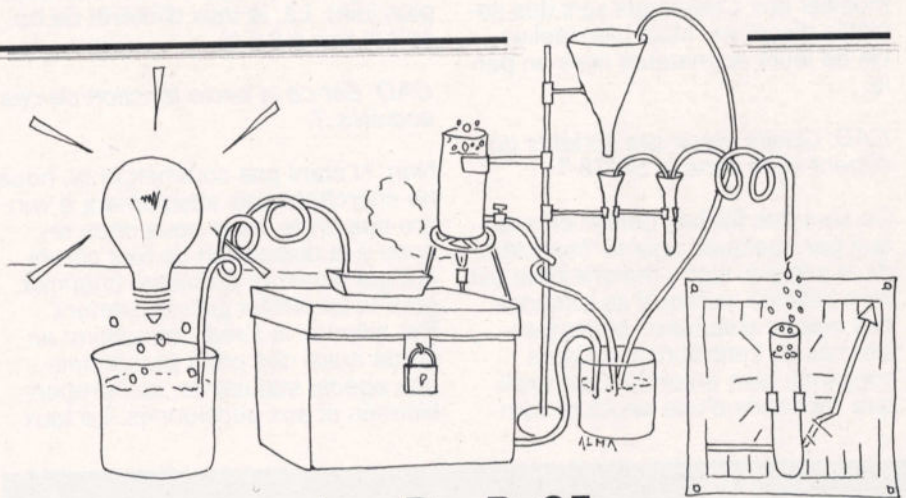
Ce sera l'année du plan décennal d'investissements. Préparé au cours de l'automne dernier, ce plan est examiné par les autorités Régionales; le Conseil d'administration, une fois les avis connus et les adaptations apportées, le présentera au Gouvernement national.

Ce plan intègre, dans une planification qui tient compte de certaines priorités, les travaux nécessaires pour réaliser, dans une simultanéité aussi harmonieuse que possible, l'avènement du TGV international et la modernisation de notre réseau intérieur, telle que STAR 21 la prévoit. Nous en reparlons en temps utile.

Ce sera aussi l'année de la réforme des entreprises publiques. Au terme de son cheminement parlementaire (Chambre puis Sénat), la loi nouvelle sur les entreprises publiques devrait être promulguée et toutes les mesures prises pour concrétiser la réforme.

Nous préparerons le contrat de gestion à conclure avec l'Etat, dans lequel notre mission sera clairement définie, et qui précisera les engagements respectifs. Ce contrat nous rendra plus autonomes, et en même temps plus responsables, au sens premier du terme. Nous en reparlerons également.

C'est une grande phase d'évolution que la SNCB vivra donc en 1991: des décisions importantes seront prises. Devraient s'y ajouter des décisions régionales et nationales sur le tracé des lignes à grande vitesse, afin que nous puissions entrer concrètement dans la phase de réalisation de notre participation au réseau international. ●



$$Ix + B = PxCF$$

C'est comme une formule au laboratoire. Un certain nombre (x) de bonnes idées (I) dans une boîte (B) prévue à cet effet apportent des progrès (Px) pour l'entreprise de chemin de fer (CF). Voilà résumé de manière imagée le principe de la "boîte à idées" lancé par l'Audit interne, un des Services généraux, chargé d'examiner tous les moyens possibles pour que la rentabilité de notre activité s'améliore en permanence.

### L'IDÉE

Nos consignes générales sont bien connues, et ça ne fatigue pas vraiment de les répéter:

- être plus performants, pour travailler à moindre coût, produire plus sans frais supplémentaires, et avec plus d'efficacité;
  - être très accueillants, pour mieux séduire la clientèle et, profitant d'une bonne réputation, attirer encore plus de clients, et donc de recettes.
- Nous nous efforçons de concrétiser ces consignes dans notre quotidien. Et parfois, l'expérience et l'imagination aidant, nous nous disons: "Si on faisait de telle autre manière, ce serait bien mieux". Voilà l'idée.

### LA BONNE IDÉE

Est-elle bonne? P't-êt'ben qu'oui, p't-êt'ben qu'non. Ça dépend parfois d'éléments qu'on ne connaît pas, et que d'autres peuvent apprécier à notre place. Mais sait-on jamais! Colomb, avec son oeuf, ou Archimède,

dans son bain, n'ont eu tout compte fait que des idées simples... mais tellement utiles! Suffisait de les exprimer, pour que le tour soit joué.

### LES PROGRÈS

Justement, c'est ce qu'on nous propose: exprimer nos idées, et les transmettre à l'Audit interne. L'analyse qui en sera faite aboutira à des conclusions:

- l'idée peut déboucher sur des économies;
- elle permettra peut-être d'accroître les recettes;
- elle apportera peut-être un progrès sensible dans l'organisation du travail, c'est-à-dire un coup de frein aux dépenses.

Dans tous les cas, la bonne idée induit un progrès pour notre entreprise, qui saura la valoriser pour poursuivre son développement, et récompenser l'auteur de manière très concrète.

### LA BOÎTE À IDÉES

Satisfaction de travailler plus efficacement, de contribuer encore plus activement au progrès, de voir son expérience et sa créativité participer de manière déterminante à la vie de l'entreprise... Quelle que soit la raison, pensez à la boîte à idées. Une explication sur un formulaire (numéroté D 1) disponible dans tous les sièges de travail, et vous voilà, acteur de la vie ferroviaire, passé d'un coup à l'avant-scène.

L'avis 8 SG du 7 décembre donne tous les détails. Consultez-le. ■

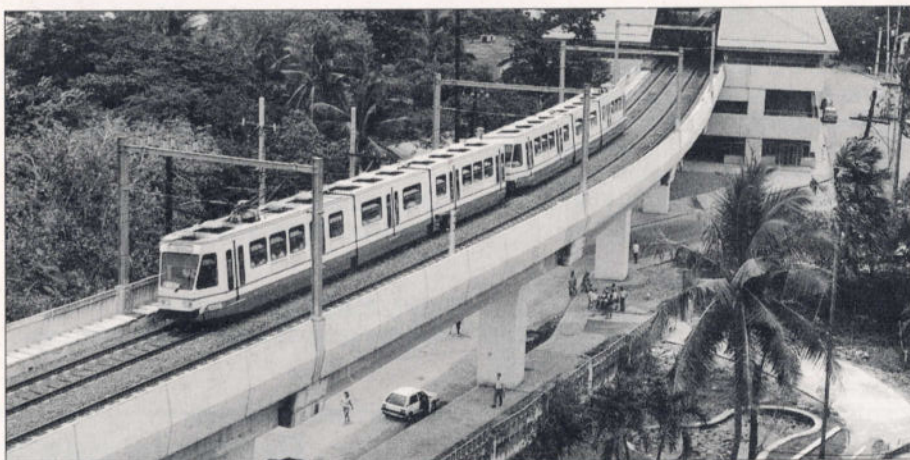
## Transurb Consult: le bon usage du savoir faire belge

Le nom - Transurb Consult - vous est déjà apparu dans une publication. Ou bien vous l'avez entendu prononcer dans une conversation qui évoquait une mission d'experts à l'étranger.

En fait, Transurb Consult est un bureau d'études à gamme de services étendue, axé sur les transports ferroviaires et urbains. Ses clients sont des pouvoirs publics et des sociétés de transports en commun. Ses interventions vont de l'assistance technique à la fourniture de systèmes "clé en main", en passant par exemple par des programmes de formation ou la livraison de matériel.

Société mixte (50 % du secteur public, 50 du secteur privé), Transurb est installé en Belgique (à Bruxelles) et travaille pour une cinquantaine de pays. Les partenaires associés dans Transurb sont d'une part la SNCB, les Chemins de fer luxembourgeois, les sociétés belges de transports urbains et les trois Régions, d'autre part des bureaux d'études du secteur privé.

Si les pays en voie de développement étaient à l'origine le principal terrain d'action de Transurb, à l'heure actuelle, de nombreuses demandes proviennent aussi de pays européens: Portugal, Grèce, Grande-Bretagne, et des pays de l'ancien bloc de l'Est.



Quelques exemples de projets menés à terme:

- la réalisation du métro de Manille, clé en main;
- la fourniture au Gabon, au Zaïre et à la Zambie de wagons, locomotives et appareils de voie;
- les études de réalisation d'une ligne de 125 km entre le réseau ferré algérien et le port de Jijel;
- la réalisation de centres de formation en Chine et au Gabon.

Actuellement, Transurb travaille à la création et à la mise en service d'un dépôt de 66.000 m<sup>2</sup> pour les 3.000 bus du Caire, et poursuit un contrat (entamé en 1989) de coopération en Indonésie.

Un beau paquet de contrats ont été décrochés en 1990 pour des missions au Zaïre, en Zambie, en Algérie, à Manchester (G-B), en Bolivie, en Afrique noire, en Grèce, en Turquie, en Colombie et de nouveau à Manille. Et Transurb participe également au projet Eurotunnel.

Par le biais de la cellule des Relations Internationales de la SNCB, Transurb recrute parfois des cheminots belges pour des projets déterminés (par deux fois, des appels de candidatures ont été lancés notamment dans nos colonnes). C'est ce qu'il y a de plus logique, puisque Transurb Consult est l'exportateur du savoir faire belge en matière de chemin de fer, et que nous en sommes de fort bons connaisseurs. ■

## Nos résultats de 1990

Fin janvier, traditionnellement, les bruits courent les couloirs de la SNCB et les rédactions de presse: on sait que les résultats sont presque prêts. Et comme certains journaux ont pris les devants, nous ne résistons pas à la tentation de vous donner notre version des premières données disponibles.

L'année 1990 a été bonne pour notre entreprise. De manière inattendue, puisqu'un résultat positif remplace la prévision budgétaire d'un trou de 3 milliards au moins.

### CÔTÉ VOYAGEURS,

la vente des billets en service intérieur a fait un bond de 8 %, ce qui

donne 4 % de recettes en plus. En international, c'est de 5,1 % que les ventes ont augmenté, pour un accroissement des recettes de 10 %.

Si le nombre d'abonnements vendus a pour sa part diminué (de 3 %), la qualité de l'accueil et du service nous ont quand-même attiré plus de clients, et les nouvelles formules offertes depuis quelques semaines devraient encore renforcer cette tendance.

### EN MARCHANDISES,

le volume transporté a augmenté de 2,6 % (67,7 millions de tonnes), tandis que le nombre de tonnes-kilomètres s'est accru de 5 % (8,4 mil-

liards). Les recettes totales des marchandises par wagons complets marquent quant à elles une progression de 5 %.

### LES RÉSULTATS SONT DONC POSITIFS.

Toutefois, notre dette atteint encore 74,2 milliards (contre 98,3 milliards en 1987); c'est une bonne raison pour poursuivre les efforts: ce n'est pas encore totalement gagné. Une chose est certaine, en tout cas: le redressement de la tendance, qui se poursuit depuis maintenant trois ans, prouve que l'attention aux clients produit de réels effets. A méditer. ■

## Deux sociétés de prêt pour les cheminots

Les cheminots disposent de deux sociétés de prêt rien qu'à eux. Vous ne le saviez pas ? C'est vrai que le Home du Cheminot et le Crédit immobilier aux Cheminots sont des sociétés discrètes. Mais bien réelles. Un de leurs animateurs nous en parle.

*CAD: Quelle place ces sociétés occupent-elles dans la SNCB ?*

Ce sont des filiales, gérées en pratique par quelques agents "financiers" de la société. Notre marché-cible est bien délimité, puisqu'il se compose des agents statutaires et des pensionnés de l'entreprise - et leurs conjoints, bien entendu. Cela explique l'absence d'une structure com-

mercialisée, qui ont au moins trois ans de service, de quoi construire, acheter ou transformer une habitation sociale ou moyenne (ce qui nous mène déjà plus loin). Là, le taux d'intérêt de base est fixé à 9,5 %.

*CAD: Est-ce la seule fonction de ces sociétés ?*

Non. N'étant pas commerçants, nous ne cherchons pas absolument à vendre des prêts, mais nous nous tenons à la disposition de tout cheminot qui aurait un problème financier, pour le conseiller judicieusement. Par ailleurs, le Crédit immobilier accorde aussi des prêts personnels aux agents statutaires, aux pré-pensionnés et aux pensionnés. Le taux

merciale, comme en ont les banques et autres organismes de crédit. De même, nous ne possédons pas de fonds propres: les sommes prêtées nous viennent de sociétés spécialisées.

*CAD: Que font ces sociétés pour le personnel de la SNCB ?*

Elles prêtent de l'argent. Le Home du Cheminot prête aux agents statutaires les fonds nécessaires pour construire, acheter ou transformer une habitation sociale ou assimilée. Le taux d'intérêt de base est fixé à 9 % depuis le 1er novembre 90. Le Crédit Immobilier aux Cheminots prête aux agents statutaires régula-

de chargement le plus bas est fixé à 0,55 %; un coup d'oeil sur ce que proposent les banques révèle immédiatement que notre activité n'a rien de mercantile. Et j'ajoute que nous ne comptons pas de frais de dossier ou de notaire.

Enfin, nous vendons aussi des contrats d'assurance tourisme, d'une société connue, au prix habituel réduit de 5 %.

*CAD: Vous n'avez pas de structure commerciale; comment peut-on donc vous atteindre ?*

Nous sommes installés près de Bruxelles-Midi, au 49, avenue Fonsny. Notre téléphone est le 02/525 24 46 ou, en service, 911/2446. ■

## TELEX

### GRANDE VITESSE EUROPEENNE

L'UIC (Union Internationale des Chemins de fer) annonce la tenue d'un très important congrès à Bruxelles du 27 au 29 avril 1992. Ce congrès sera consacré aux réalisations, perspectives et enjeux de la grande vitesse, principalement en Europe, mais aussi dans le reste du monde. Il est possible qu'à cette occasion différents types de trains à grande vitesse (TGV français, ICE allemand, ETR italien, etc.) soient exposés à Bruxelles. Nous reviendrons sur ce projet au moment opportun.

### FOIRES ET SALONS

Nous participons - en tant qu'exposant - à un certain nombre de Foires et Salons organisés un peu partout en Belgique.

Nous sommes à La Louvière jusqu'au 17 février pour le salon Vacances et Loisirs. Ensuite, ce sera:

- du 23 février au 3 mars: le Salon des Vacances de Malines, la Lentebeurs de Gand, et Open Venster à Alost;
- du 2 au 11 mars: Vacances-Loisirs à Charleroi;
- du 16 au 24 mars: Salon des Vacances de Bruxelles;
- du 19 au 23 mars: Salon européen de l'Etudiant à Bruxelles.

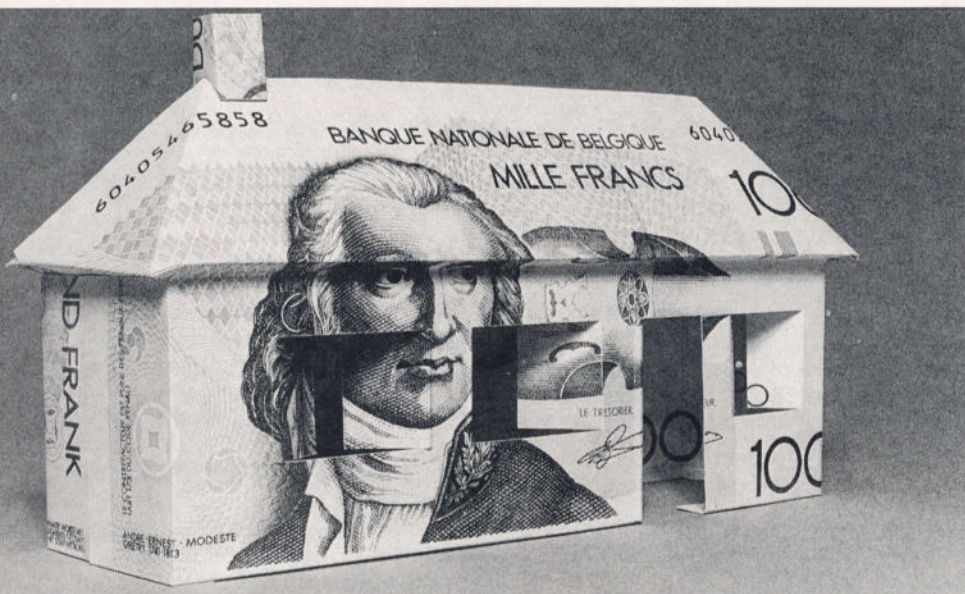
Repérez dans votre journal les jours et heures d'ouverture, et passez voir "votre" stand.

### ACCOMPAGNEMENT DES AVEUGLES

Nous avons reçu copie d'une lettre de la Confédération belge des aveugles et handicapés de la vue, adressée au ministre Dehaene, dans laquelle un responsable remercie le chemin de fer pour "l'aide précieuse apportée à l'arrivée dans les gares importantes" et aussi "la prévenance du personnel des trains".

L'auteur explique encore qu'il lui a paru nécessaire d'adresser ce courrier au Ministre (avec prière de transmettre au personnel de la SNCB) parce que les félicitations méritent d'être exprimées autant que les critiques.

**C'est à dire** est heureux d'en faire part à tous les cheminots. ■



## Les produits Pass en 1990

### SUCCÈS CONFIRMÉ POUR GO PASS

Le produit jeune a confirmé sa bonne santé tout au long de 1990. Nos gares ont vendu en douze mois un total de 731.215 Go Pass, ce qui donne une moyenne mensuelle de près de 61.000.

La vente marque bien sûr une pointe en juillet et en août. Mars et octobre présentent aussi des résultats nettement supérieurs à la moyenne.

La carte de 10 voyages a été vendue jusqu'au 31 mars et remplacée le 1er avril par une carte de 9 voyages. Compte tenu de ce changement, on évalue à 6.752.886 le nombre de trajets vendus en un an. L'objectif fixé en mai 89, lors du lancement du Go Pass, a été véritablement laminé. On espérait écouler

100.000 cartes en 7 mois; or, il n'en a pas fallu 18 pour réaliser 10 fois ce score, puisque le millionième Go Pass a été enregistré en novembre dernier.

### MULTI PASS: LA CARTE DES VACANCES ?

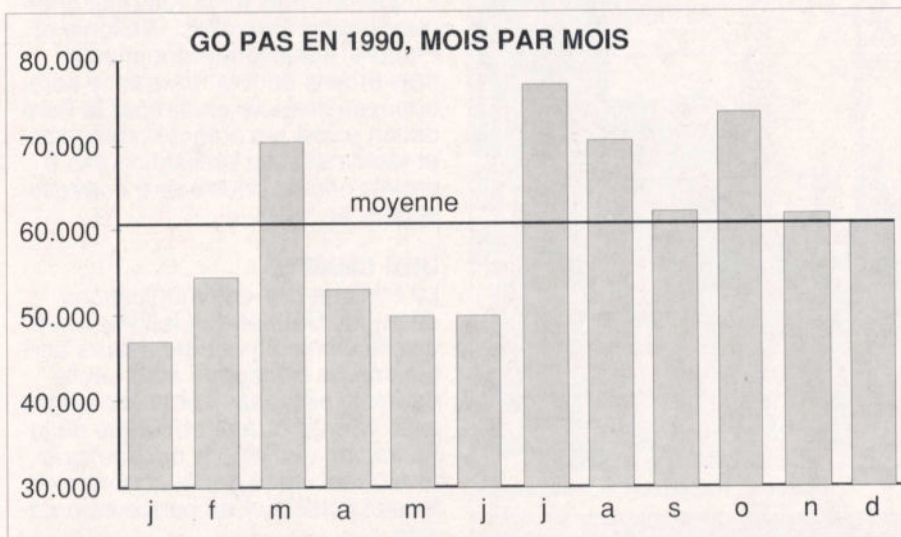
Démarrage timide en mai, prise de vitesse en juin, et Multi Pass fait son plein en juillet et août 90, qui totalisent plus de 20.000 ventes.

"Vitesse de croisière" disions-nous dans notre numéro 7/90. Croisière d'été en tout cas, pour cette formule de voyage en groupe. Septembre a vu retomber la vente à 1.379 cartes et novembre a à peine dépassé les ventes de mai (896 contre 835 cartes). Avec 1.031 Multi Pass, décembre (encore des jours de vacances !) s'est mieux comporté.

Le hit parade des points de vente fait apparaître une suprématie des toutes grandes gares, mais aussi de bonnes surprises dans des régions à moindre potentiel de clients. Le Top Ten:

Anvers	2.235
Bruxelles-Midi	1.801
Hasselt	1.682
Genk	1.641
Liège-Guillemins	1.631
Mol	1.078
Louvain	1.034
Verviers	980
Tirlemont	911
Courtrai	899

Deux commentaires: il faut attendre la dixième place pour que l'ouest du pays pointe le nez; et tout bien considéré, on pourrait appeler la carte Multi Pass la formule campinoise de la SNCB ! ■



## Bonne année

*"Le train. Pour le voyageur, le moyen de transport sans problème et écologique par excellence, notamment grâce à son personnel, vous tous. Je fais de tout coeur le voeu que 1991 lui donne la place qui lui convient bien.*

*En ce nouvel an, je vous souhaite, à vous et vos collègues, paix, prospérité et succès pendant toute l'année".*

Des voeux de nouvel an qui nous viennent d'une dame de St-Andries-Brugge. Handicapée, elle vit près de sa fenêtre; elle est bien connue des conducteurs de trains, qui longent sa maison tous les jours; elle l'est aussi de tout le personnel de la gare de Bruges, qui l'aide parfois dans ses déplacements.

L'occasion pour **C'est à dire** d'être l'amplificateur réjoui d'une agréable carte de voeux. ■

**C'est à dire** est publié par la cellule des Relations Extérieures, produit par l'imprimerie centrale et distribué par le factage général (code 99999:00). Pour nous donner votre avis: **C'est à dire**, SG 01.413, section 50 Bruxelles



## HPS: SOS neige et gel !

Les "conditions hivernales" peuvent perturber fortement le trafic ferroviaire. C'est en particulier le cas d'une couche de neige bien durcie et gelée. La neige tombe sur les aiguillages, envahit tous les angles, et se dépose notamment entre l'aiguille et le rail de contact. Quand l'aiguille bouge, elle tasse la neige.

Or, vous savez qu'une boule de neige bien comprimée devient dure comme du roc. Le mouvement insistant de l'aiguillage aboutit au même résultat. Et finalement, la fermeture complète de l'aiguillage devient impossible.

Dans un complexe important d'aiguillages, comme à Bruxelles-Nord et Midi, aux extrémités de la Jonction, tout est alors bouleversé aux heures de grand trafic, et les retards s'accroissent de manière très gênante.

On change moins souvent les aiguillages si l'on fait passer moins de trains. Cet effectif réduit emprunte un plus petit nombre d'itinéraires préalablement choisis, desservis par moins d'aiguillages - autrement dit, par une sélection d'aiguillages dotés d'un système de réchauffage plus puissant que partout ailleurs sur le réseau. Le raisonnement est plein de bon sens et peut sauver les grands complexes de l'embolie.

Mais il est impensable de réduire à l'infini le nombre de trains: un minimum s'impose pour transporter les voyageurs qui nous font confiance. Ceux-ci - l'expérience passée nous l'enseigne - acceptent un désagrément temporaire sous réserve d'arriver à destination à leur heure habituelle.

Aussi, les suppressions de trains vont-elles de pair avec d'autres mesures qui visent à écourter les temps d'arrêt dans les gares de la Jonction:

- la suppression de toute manœuvre dans ces gares;
- l'éventuel changement de personnel reporté dans une autre gare;
- la prolongation des trains qui ont leur terminus dans une de ces gares, pour dégager celles-ci.

Voilà la philosophie du plan HPS, notre SOS neige et gel.

### HPS-VOYAGEURS

En trafic voyageurs, le plan HPS

prévoit la suppression d'une certaine de trains - parfois seulement sur la partie de leur trajet qui toucherait Bruxelles. Les IC, IR et L sont maintenus, sous réserve de quelques adaptations à leurs horaires.

Un dépliant distribué en décembre aux navetteurs énumère ces mesures.

### HPS-MARCHANDISES

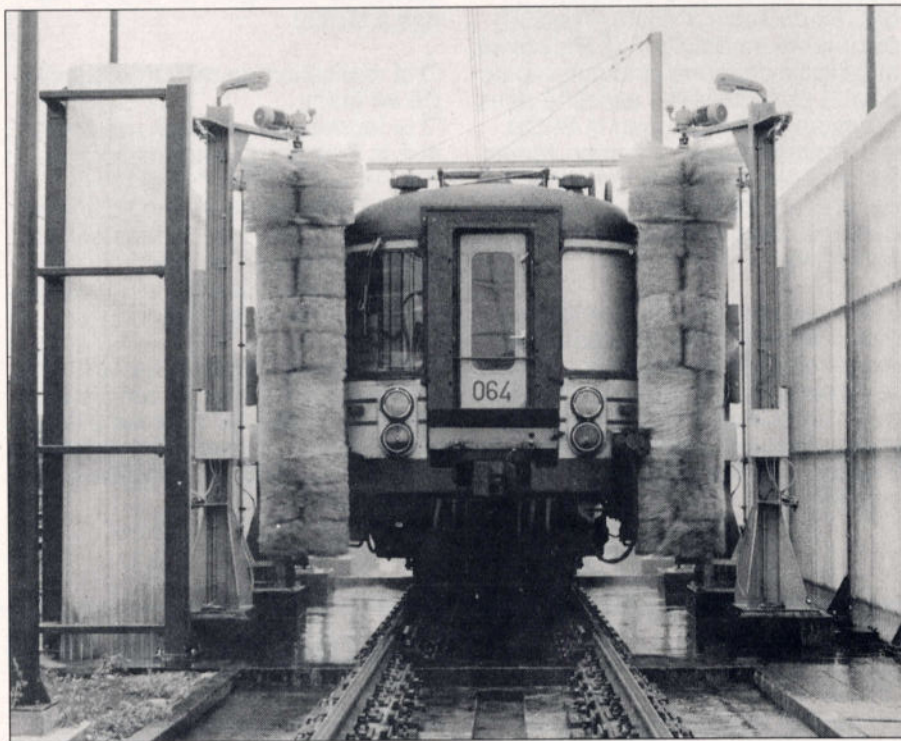
Ici, les adaptations peuvent être ap-

portées au jour le jour, selon les prévisions de la météo et les acheminements à réaliser.

### SOS ?

Le plan HPS est préventif. Certaines années, il n'est pas mis en oeuvre. Et à chaque début de saison, on croise les doigts pour qu'il reste dans les tiroirs, car les conditions hivernales dures font mal aux cheminots du terrain et à nos clients. ■

## Propreté des trains: ça avance



La SNCB a conçu un programme de modernisation du nettoyage des trains, qui comprend des installations pour le lavage de la carrosserie, et des plates-formes bien équipées pour le nettoyage intérieur.

Des car-washes fonctionnent depuis un certain temps déjà à Châtelet, Kinkempois, Liers, Merelbeke, Louvain, Ostende, Courtrai et Schaerbeek. Le passage des rames sous les jets de produit nettoyant et dans les brosses se fait au départ vers le garage, dans des installations proches des remises de matériel.

L'équipement de plates-formes raccordées à l'eau courante et au réseau électrique a pour but de faciliter le travail des nettoyeurs tout en le rendant plus efficace. Ces plates-formes seront équipées en outre d'un matériel de nettoyage performant.

La première plate-forme sera prête (infrastructure construite) fin février ou début mars si les conditions climatiques permettent de poursuivre le travail normalement. C'est à dire s'est fait inviter à la visiter pour pouvoir vous en parler. ■

## “Le chemin de la gare”: les autorités s’engagent

Depuis la parution de notre numéro 6/90, vous savez que la Fondation Roi Baudouin s’est lancée dans un grand projet de revalorisation des gares et de leur environnement.

Début décembre 90, après une période préparatoire, l’opération est entrée dans une phase très concrète.

### “LE CHEMIN DE LA GARE”

La Fondation a publié une brochure de 68 pages, richement illustrée, qui expose les objectifs de l’opération, développe un certain nombre de réflexions de base et donne, par l’image, de nombreux exemples d’amé-

nagements réalisés en Belgique et dans d’autres pays pour faciliter et rendre plus agréable l’accès aux transports publics.

Les 120 photos et dessins donnent une idée nourrie de ce que les pouvoirs communaux et les sociétés de transports publics peuvent concevoir de concert pour que les noeuds de trafic s’inscrivent harmonieusement dans l’environnement urbain.

La brochure coûte 325 francs (+ les frais d’expédition). Elle peut être commandée à la Fondation Roi Baudouin, téléphone 02/511 18 40.

### LA COMMUNE ET SA GARE

En même temps, la Fondation a donné le coup d’envoi d’un concours ouvert aux communes qui souhaitent “mettre au point un projet de revalorisation de l’environnement de la gare”.

Le règlement du concours fixe des lignes directrices pour la conception du projet:

- “optimalisation de la gare et de son environnement en tant que centre de communication” (ce qui vise la complémentarité entre les moyens de transport privés et publics et exige un réel souci de qualité);
- “développement des activités autour de la gare et de ses abords” (ce qui entre dans le cadre de l’aménagement du territoire).

En juin 91, trois jurys (un pour chaque Région: Bruxelles, Wallonie et Flandre) sélectionneront chacun trois projets dont la réalisation sera appuyée financièrement par la Fondation et par les autorités nationale et régionales. La réalisation des 9 projets primés pourra être engagée encore en 1991.

### UNE CHARTE

Le Ministre des communications Jean-Luc Dehaene et les Ministres des Régions qui ont dans leurs attributions les transports et la tutelle des pouvoirs locaux ont contresigné avec l’Administrateur délégué de la Fondation une charte qui souligne l’importance des gares et donne un impact particulier au concours organisé.

Cet engagement des autorités est encourageant pour nous. Il ramène le transport en commun parmi les préoccupations publiques de premier plan et donne de nouveaux fondements à notre espoir de voir le chemin de fer retrouver une place significative dans la vie contemporaine.

### UNE JOURNÉE D’ÉTUDE

Le 7 décembre, une journée d’étude a mené bon nombre de responsables des pouvoirs publics et des sociétés de transports en commun sur “le chemin de la gare”. Une manière de motiver plus encore les experts communaux à participer au concours. Nous donnerons, dans notre prochaine édition, une synthèse des débats de cette journée. ■



Dessins: Fondation Roi Baudouin

