

C'EST A DIRE



LE PERSONNEL D'UNE ENTREPRISE

Le ministre de la Fonction publique a lancé une campagne de publicité pour revaloriser l'image des fonctionnaires. Quelque 800.000 Belges qui rendent des services au public, mais que ce dernier connaît mal.

Les cheminots appartiennent-ils à cette masse méconnue? A vrai dire, les personnes interrogées lors d'une étude préalable affirment en majorité connaître certains "fonctionnaires" mieux que d'autres, en particulier ceux des transports. Sans doute parce qu'on les croise dans la gare, aux guichets, dans les trains, ou qu'on les voit de loin en vêtements jaunes, à des travaux de voie. De la même manière, on connaît le facteur, ou la postière

à qui on achète 20 timbres à 14 francs. Ainsi, notre cas est un peu distinct: nous apparaissions davantage comme le personnel d'une entreprise. Et c'est bien ce que nous sommes. Certains d'entre nous produisent des services

de transport et d'autres réalisent dans l'ombre tout ce qu'il faut pour que ces services soient de qualité, et donc (bien) vendables.

L'entreprise se forge une image. Notre image personnelle y est intimement associée. Et en sens inverse, l'image de chacun influence celle de l'entreprise. Une interaction complexe qui nous différencie de nos collègues des allocations familiales.

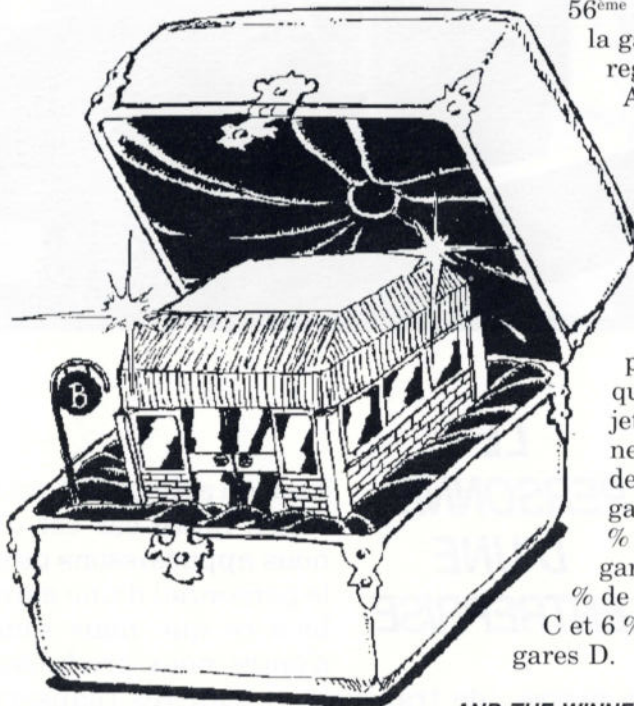
"LE CHEMIN DE LA GARE" "INVESTIR DANS L'ACCUEIL" deux actions pour revaloriser le rail

SOMMAIRE	
GARES ACCUEILLANTES: DEUX ACTIONS	2
DES FORMULES PASS POUR TOUS	3
NOUS ET LES AUTRES: QUELQUES RÉSULTATS INTERNATIONAUX	3
ARISTOTE INFORMATISE L'INFORMATION	4
WM 26: LE RENOUVELLEMENT DES APPAREILS DE VOIE	6
BONS POINTS POUR ABX	7

Fin 90, la Fondation Roi Baudouin lançait un concours ouvert aux communes. Thème: réorganiser les abords de la gare. Les communes intéressées pouvaient introduire leurs projets jusqu'au 31 mai. Et l'on annonçait que 3 projets seraient couronnés pour chaque région du pays, et leur réalisation appuyée financièrement. Au total, 53 communes ont répondu à l'appel en envoyant 56 projets (2 pour Uccle, 3 pour Hal): 29 de Flandre, 20 de Wallonie et 7 de la région de Bruxelles.

On se souvient de notre classification des gares en catégories A, B, C et D selon leur fréquentation hebdomadaire. Et bien, des 56 projets, 4 concernent des gares A, 11 des gares B, 13 des gares C et 27 des gares de catégorie D; le

56^{ème} a trait à la gare de Curegem, à Anderlecht, qui n'est plus desservie. En proportion, on peut dire que les projets concernent 33 % de nos gares A, 38 % de nos gares B, 16 % de nos gares C et 6 % des gares D.



AND THE WINNER IS...

Les organisateurs du concours n'attendaient pas autant de participations. Ils constatent que dans de nombreux endroits, plusieurs partenaires ont déjà travaillé en équipe, et que parfois, le projet élaboré est le premier véritable plan d'aménagement du quartier de la gare dressé depuis des décennies.

Les communes couronnées sont:

□ en Wallonie: Braine-le-Comte (gare B), Esneux (gare D) et Liège (pour les Guillemins, gare A);
□ en Flandre Galmaarden (gare D), Courtrai (gare B) et Malines (gare A);
□ à Bruxelles: Anderlecht (pour la gare de Curegem, fermée au trafic voyageurs mais point de correspondance entre modes de transport urbain), Berchem-Ste-Agathe (gare D) et Watermael-Boitsfort (gare D).

Six communes se sont vu décerner une mention de qualité: Arlon, Pali-seul, Visé, Bourg-Léopold, Saint-Nicolas et Turnhout. Et le jury a exprimé son grand intérêt pour la commune de Hal, dont trois gares (Hal, Buizingen et Lembeek) sont situées le long de la future ligne TGV.

Des groupes de projet seront formés dans les communes gagnantes, qui rassembleront tous les partenaires concernés. Et la Fondation est persuadée que d'excellents résultats peuvent être attendus d'une collaboration bien coordonnée entre la SNCB, les sociétés de transport régionales, le ministère des travaux publics, la direction de l'aménagement du territoire, les communes et éventuellement le secteur privé.

INVESTIR EN DIX ANS

Ce concours met l'accent sur la valorisation des abords des gares et du chemin qui y mène, sujet qui intéresse aussi directement notre entreprise.

La SNCB a un projet de plan décennal d'investissement qui vise à améliorer l'accueil de la clientèle dans nos installations. Un montant de 6,7 milliards à inscrire à ce titre dans le plan décennal d'investissements 1991/2000, qui s'appuie sur les projets d'avenir de Star 21.

Le programme de revalorisation a été présenté à la presse. Il est résumé dans une brochure - *Investir dans l'accueil* - que tous les destinataires de C'est A Dire recevront en supplément à notre édition de septembre. ■

C'est à dire est publié par la cellule des relations extérieures des Services généraux, produit par l'imprimerie centrale de la SNCB et distribué par le factage général (code 99999:00).

Pour nous donner votre avis: C'est à dire - SG 01.4 - section 50 - Bruxelles

DES PASS POUR TOUS

On voyage à tout âge. La SNCB y avait déjà pensé en créant le Go Pass et le Multi Pass. Restait une tranche à satisfaire. On ne l'avait pas oubliée, mais on se demandait comment construire au mieux la formule. C'est chose faite maintenant: Golden Railpass a vu le jour.

Nous proposons désormais des Pass pour tous

Go Pass continue sur sa lancée. Avec une moyenne de 69.000 cartes vendues chaque mois, on devrait fêter la deux millionième carte pendant le second semestre de 91.

Multi Pass a fait peau neuve, dans le sens d'une simplification. Deux déplacements de quatre voyageurs dont un a au moins 12 ans: c'est simple, et toujours avantageux.

Golden Railpass est la formule pour les seniors. Une carte de six voyages, à utiliser comme le Go Pass, si on a 60 ans au moins. Nuance ici: le choix existe entre 2ème (990 F) et 1ère classe (1.490 F).

La campagne publicitaire de lancement a pu en étonner plus d'un. Dans la première annonce, le visage souriant placé au-dessus du slogan était celui du sexagénaire de l'année. En acceptant de figurer sur notre annonce, le Roi a montré l'intérêt qu'il porte au bien-être d'une catégorie de Belges qui a l'envie et le droit de se déplacer à de bonnes conditions.

D'autres personnalités connues (toutes âgées de 60 ans au moins) ont suivi. Une manière de lancer avec le sourire une formule qui sera certainement très appréciée. ■

TELEX

EUROMODAL 92 ET EURAILSPEED 92 DANS MOINS D'UN AN

La communication est lancée à grande échelle: dans moins d'un an, les réseaux ferroviaires vivront deux congrès internationaux d'une importance capitale.

En mars (les 12 et 13), à Copenhague, ils tiendront EUROMODAL 92, (la première édition d'Euromodal date de janvier 90 à Bruxelles), forum d'échange pour tous les partenaires du transport combiné de marchandises.

En avril (du 27 au 29), à Bruxelles, EURAILSPEED 92 sera leur première grande rencontre européenne axée sur la grande vitesse. Au Palais des Congrès, on explorera tous les aspects: les liaisons, le développement des réseaux, les choix technologiques et leur harmonisation, les enjeux économiques, politiques, écologiques, etc. Un salon profes-



RESULTATS

NOUS PARMIS LES AUTRES

Nous avons trouvé dans une publication de l'UIC quelques données sur les résultats des réseaux ferroviaires européens. Un coup d'oeil, un bout de comparaison, pour nous situer, nous parmi les autres.

Faisons-le en trois colonnes:

1. les 12 réseaux des pays de la

Communauté Européenne (CE);
2. les mêmes plus les réseaux suisse et autrichien (c'est-à-dire la Communauté des Chemins de Fer Européens, CCFE);
3. la SNCB.

Le tableau donne des écarts en % par rapport à 1989.

	CE	CCFE	SNCB
Trafic voyageurs	- 0,7	- 0,5	+ 2,2
Trafic marchandises total	- 2,7	- 1,4	+ 3,8
Trafic marchandises international	+ 2,2	+ 3	+ 4,5

sionnel y sera également ouvert. A 5 kilomètres de là, la gare de Schaerbeek abritera du mardi 28 avril au dimanche 3 mai une expo des matériels existants, ouverte à tous.

UN AVANT-GOÛT LE 4 MAI

Le 4 mai dernier, Bruxelles-Midi a donné un léger avant-goût de cette grande expo Eurailspeed 92. Le TGV Atlantique et l'ICE s'y trouvaient, avec leur aïeule la Pacific 1002, sortie pour un week-end de sa maison de retraite (notre photo). Gros succès pour cette famille du voyage international. Les amateurs acharnés n'ont pas raté le moindre détail. Et les badauds se sont rincé l'oeil en rêvant de paysages encore inconnus.

ARISTOTE A P l'information des voyageurs a

Question d'horaires, question de prix... Nous pouvons informer les voyageurs efficacement. Nous avons l'habitude de nos sources d'information: l'indicateur et les tarifs. Les voyageurs sont en général moins aguerris. La recherche des horaires pour un voyage entre deux gares qui ne sont pas sur la même ligne peut leur causer quelque difficulté.

Or, le service au client est un souci majeur. Et l'attrait de notre offre dépend de ce qu'on appelle la transparence, autrement dit la possibilité d'y voir clair immédiatement.

L'informatique - et le PC - étant de plus en plus largement répandue, l'idée de fournir horaires et prix sur disquette, avec un algorithme de travail (c'est-à-dire une méthode de consultation) qui en rend l'utilisation aisée et ultra rapide, s'est bien développée dans quelques cerveaux ferroviaires belges au départ d'une idée réalisée par nos collègues hollandais. C'est ainsi qu'est né ARISTOTE, un programme de développement de l'information voyageurs qui se sert de toutes nos ressources informatiques et, tout en simplifiant le travail, donnera de la SNCB une image moderne et séduisante.

UN PC ET UNE DISQUETTE

Premier temps de progrès, déjà réalisé: une disquette est utilisée dans un ordinateur personnel pour fournir en quelques secondes des indications horaires précises, sûres et personnalisées.

Voyons comment elle travaille pour un déplacement de Jambes à Hasselt par exemple.

La disquette est dans l'ordinateur. L'écran propose un menu de recherche.

gare de départ:
gare d'arrivée:
heure:
date:

Pour les deux premiers renseignements, aucun doute: il faut inscrire Jambes et Hasselt.

En ce qui concerne l'heure, on a le choix: ce sera l'heure de départ, ou bien l'heure à laquelle le voyageur veut être à destination.

La date est une donnée "subsidiare", mais intéressante: un samedi, un dimanche ou un jour férié, certains trains ne roulent pas, et le programme de travail en tient compte, pour donner une information fiable. Sans précision de date, le



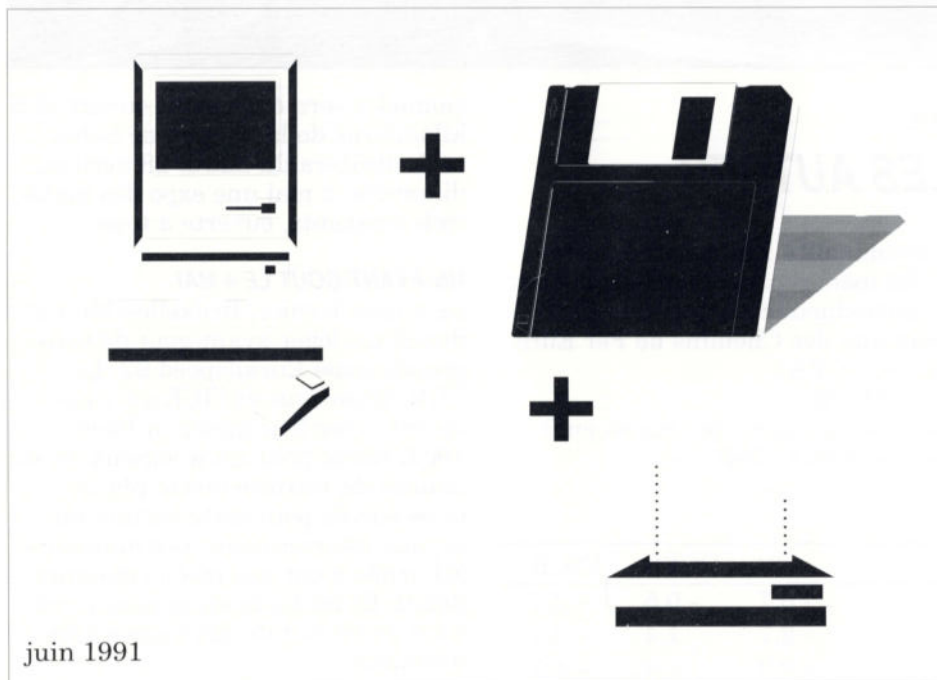
système donne les horaires au jour de consultation.

Tout étant indiqué à l'ordinateur, quelques secondes suffisent, et l'horaire - correspondances comprises par l'itinéraire le plus rapide - s'affiche sur l'écran.

Il ne convient pas ? Une touche à presser et une alternative est fournie. C'est bon cette fois ? Il suffit de commander une impression, et notre voyageur est muni de toutes les indications utiles sur papier.

PHASE PAR PHASE

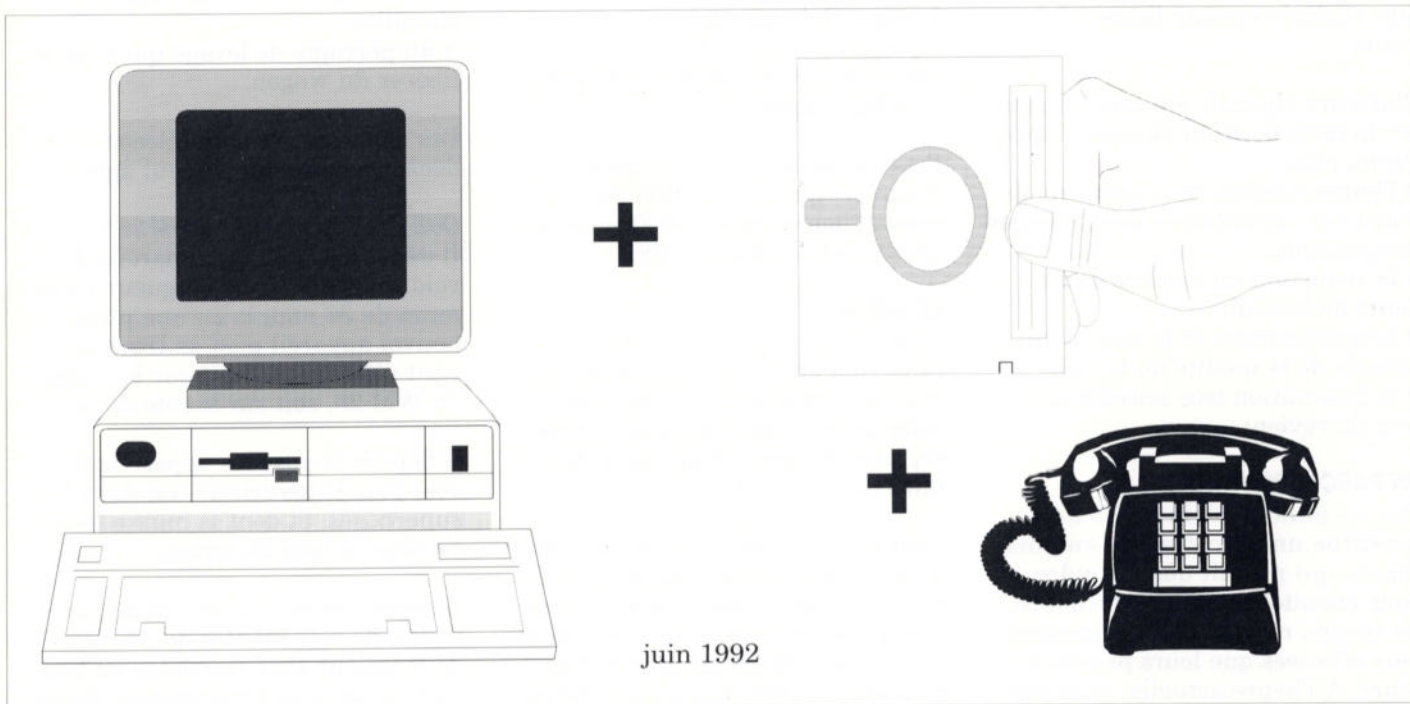
Pour l'instant, l'opération est possible dans 9 bureaux d'information de gares: à Bruxelles-Midi, Central et Nord, Liège-Guillemins, Namur, Charleroi-Sud, Gand-St-Pierre, Anvers-Central et Louvain. L'usage va y être intensif et quotidien. Le bon fonctionnement du système sera donc mis à l'épreuve. Le personnel d'information de ces bureaux va voir



juin 1991

PRIS LE DÉPART:

du père des (5^{1/4} ou 3^{1/2}) pouces



son travail de recherche facilité. Il aura donc plus de temps pour dialoguer avec ses clients, ce qui ne peut qu'améliorer la qualité du service-clientèle et son image.

Dans une seconde étape, les données tarifaires seront incluses dans la disquette. Non seulement, on connaîtra l'horaire, mais on saura sur le champ combien coûte le voyage, et cela dans toutes les hypothèses de réduction possibles, de sorte que le meilleur prix soit toujours indiqué.

L'horaire donné ne tient aucun compte des perturbations que le trafic peut subir. Or, partant de la mémoire centrale - ce qu'on appelle le plan de transport - et passant par les éléments connus du dispatching, nous pouvons "actualiser" la situation dans les systèmes de téléaffichage des grandes gares. Il s'agit d'éventuels retards ou encore de trains supplémentaires, formés pour des circonstances spéciales. Rien n'empêche d'intégrer ce supplément d'information dans le système. Enfin, on injectera dans la banque de données des renseignements généraux: information sur nos formules habituelles, facilités et services offerts dans nos gares, offres pon-

tuelles (réductions "événement", opération cartes trains de janvier "12 mois pour le prix de 10", etc.).

LES PERSPECTIVES

En mai/juin 92, une disquette sera mise en vente, comme l'indicateur. Les acheteurs pourront se servir d'ARISTOTE à domicile.

Bien sûr, la disquette sera utilisée dans nos bureaux d'information.

Et ARISTOTE trouvera ses applications dans les guichets qui utiliseront le nouveau système de vente SABIN. Tout comme dans les bornes d'information placées dans certaines grandes gares et que les voyageurs utiliseront eux-mêmes.

De même que dans les mini-ordinateurs dont seront dotés les gardes et chefs-gardes pour la délivrance de billets dans les trains.

Partout, horaires, prix et renseignements généraux seront disponibles en quelques secondes.

Plus loin, l'actualisation de l'information sera possible aux guichets SABIN et dans les bureaux d'information. Elle pourrait même aboutir au domicile des clients par le Vidéotex.

Dans une étape ultime, on pense utiliser les techniques de reconnaissance et de génération électronique

de voix. Par téléphone (ou au moyen d'un micro placé dans les bornes d'information), le voyageur poserait une question et le système lui répondrait. Il ne s'agirait que de messages simples. Mais cela soulagerait les bureaux d'information en période de pointe. Nos "informateurs" auraient davantage de temps pour traiter des questions plus complexes.

UN SYSTÈME MODERNE

Le coût de l'opération globale est estimé à 100 millions. Une bonne cinquantaine de firmes se sont portées candidates pour mettre au point la disquette et tout le programme d'utilisation. L'une d'entre elles sera choisie après examen des soumissions remises.

Leur travail aura un premier effet spectaculaire en 92 lorsque nous mettrons en vente la disquette (de 5^{1/4} ou 3^{1/2} pouces).

Le système - très moderne - a été conçu de telle manière que des extensions soient facilement réalisées. Il constitue la base solide d'une grande transparence de notre offre et d'un dialogue soutenu avec notre clientèle. ■

WM 26: UN NOUVEL OUTIL TRÈS PERFORMANT

Les travaux de voie étaient, il y a 50 ans, réalisés essentiellement à la main.

Plusieurs objectifs ont incité à pousser la mécanisation de ces travaux.

Parmi elles:

- l'humanisation des conditions de travail et l'application des principes d'ergonomie;
- la réduction du nombre d'accidents de travail;
- l'accroissement et le souci d'uniformité de la qualité du travail;
- la diminution très sensible des prix de revient.

UN PARC IMPORTANT

Dès les années 50, la SNCB s'est constitué un parc d'engins automatiques, qui n'a fait que s'étendre, pour ensuite diminuer en nombre, les engins récents étant autrement plus efficaces que leurs précédents. A l'heure actuelle, nous possédons:

- 20 bourreuses niveleuses dresseuses,
- 16 régaleuses,
- 1 stabilisateur dynamique,
- 2 trains de renouvellement,
- 3 trains de chargement/déchargement de rails,
- 2 cribleuses,
- 1 soudeuse de rail en voie,

1 débroussailleuse,
1 autorail de mesure,
2 positionneurs de rail,
sans compter les wagons et petits outillages appropriés.

Il est possible, à l'heure actuelle, de "bourrer" quelque 13.000 mètres de voie à l'heure, pour 5.000 seulement en 1973 et 11.000 en 1981 !

LE WM 26

Jusqu'à ces dernières années, pourtant, rien de satisfaisant n'existait pour le renouvellement des appareils de voie, une opération coûteuse, assez longue, et qui gêne de ce fait l'exploitation locale.

Pour combler cette lacune, la SNCB a participé à la mise au point d'un premier engin, appelé WM 26, qui n'existe encore qu'en un seul exemplaire. Le WM 26 est arrivé chez nous en juin 90, après avoir été exposé à la foire internationale de Zurich.

Cet engin permet d'enlever l'appareil ou le panneau de voie à remplacer et de poser le nouvel appareil monté ou le nouveau panneau pré-monté. Il se compose de deux parties:

- un wagon de transport, qui roule

soit sur ses essieux, soit sur des chenilles;

- un portique de levage qui peut se libérer du wagon.

Les deux parties sont télécommandées, chacune par un seul agent.

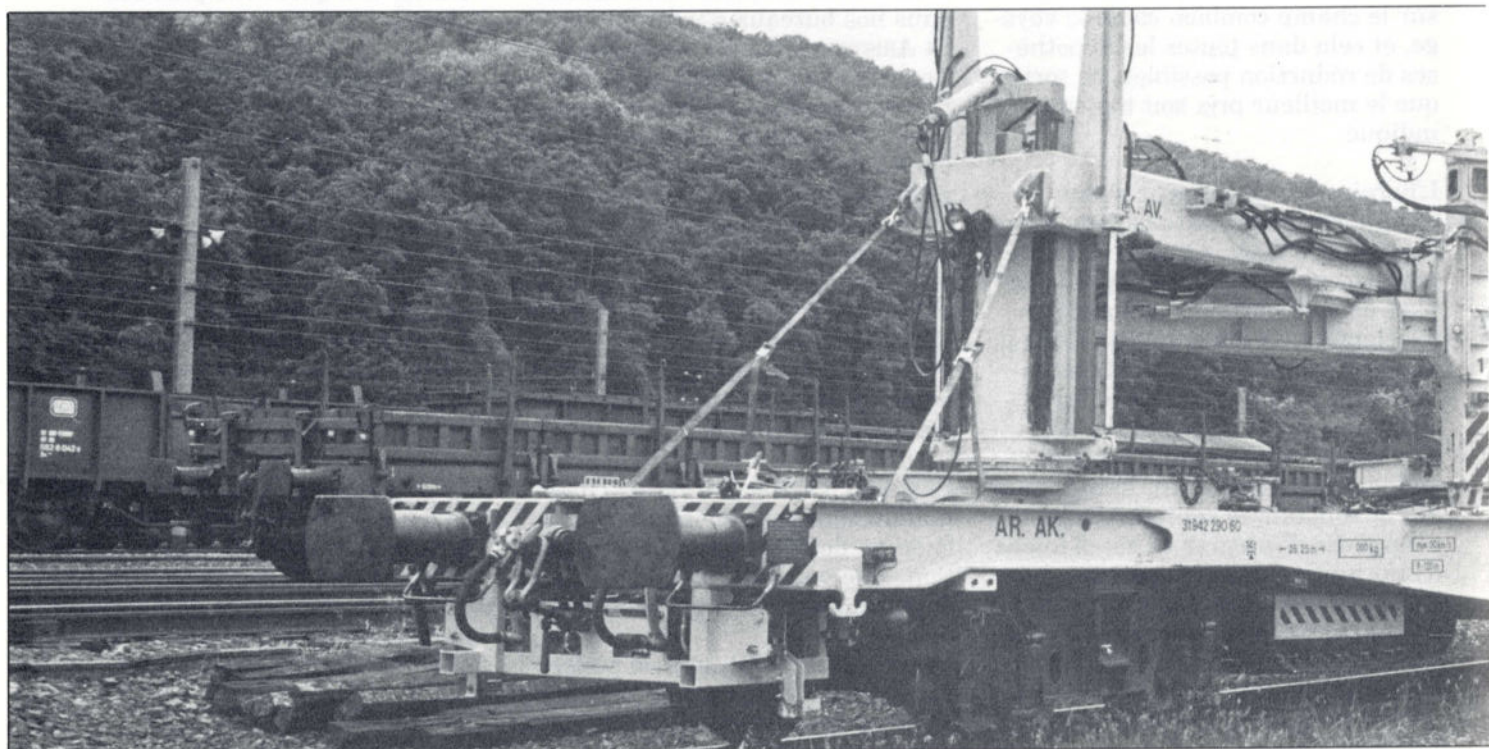
QUE PEUT RÉALISER LE WM 26 ?

Il dépose et pose les appareils de voie courants d'une longueur maximum de 36 mètres en une pièce. Le nouvel appareil peut se trouver - avant d'être posé - soit sur le wagon du WM 26, soit sur le côté de la voie.

Il dépose et pose les appareils de voie plus longs scindés en deux lits superposés, et dont la masse totale ne dépasse pas 26 tonnes.

Il dépose et pose deux lits de panneaux de voie montés de 36 mètres de longueur avec traverses en bois; ou bien un seul lit de mêmes dimensions avec traverses en béton.

Quand seront construits des wagons spéciaux pour le transport des appareils de voie montés, avec le WM 26, la mécanisation du renouvellement des appareils de voie sera complète. Et nous serons les premiers à l'avoir réalisée. ■



POUR LE RENOUVELLEMENT DES APPAREILS DE VOIE

PETIT LEXIQUE DU RENOUVELLEMENT DE LA VOIE

Pour tous ceux dont la conversation ne porte pas régulièrement (voire jamais) sur les questions de renouvellement de la voie, voici les définitions de quelques mots que l'on trouve dans l'article consacré au WM 26.

Bourrer, c'est compacter le ballast en-dessous des traverses.

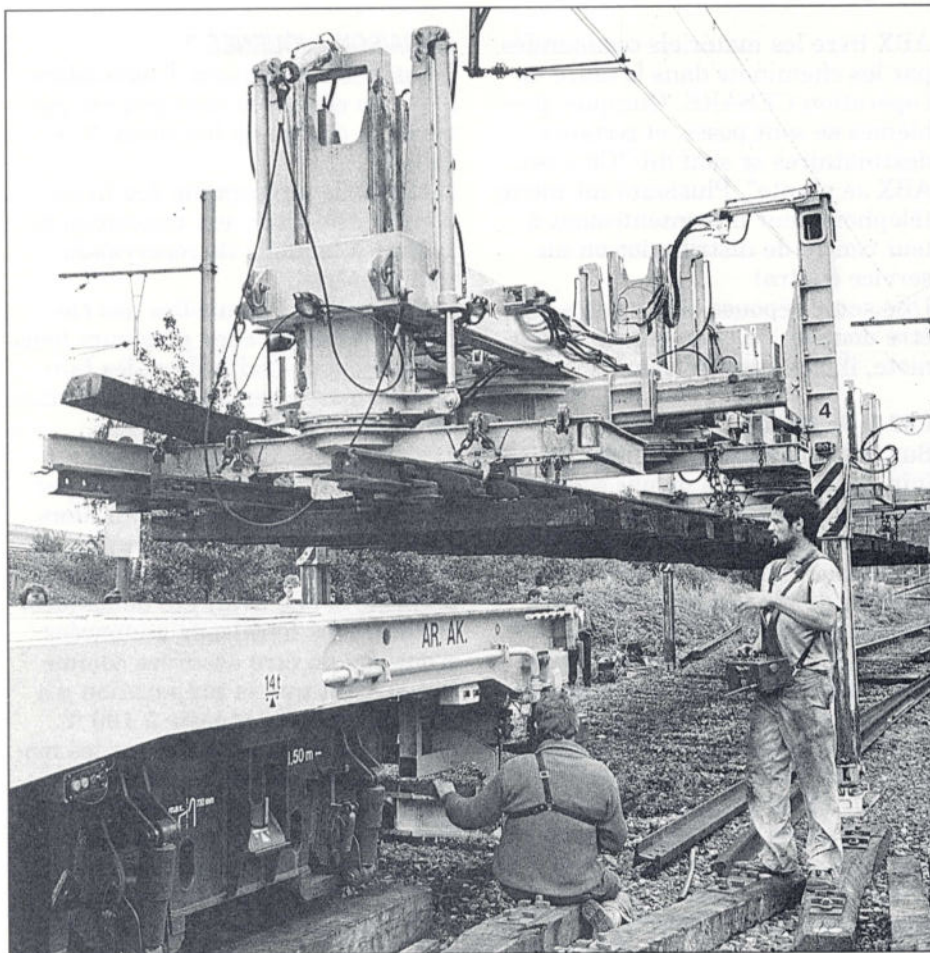
Niveler consiste à réaliser pour la surface de roulement un profil en long acceptable.

On **dresse** lorsqu'on réalise un tracé en plan correct des alignements et des courbes.

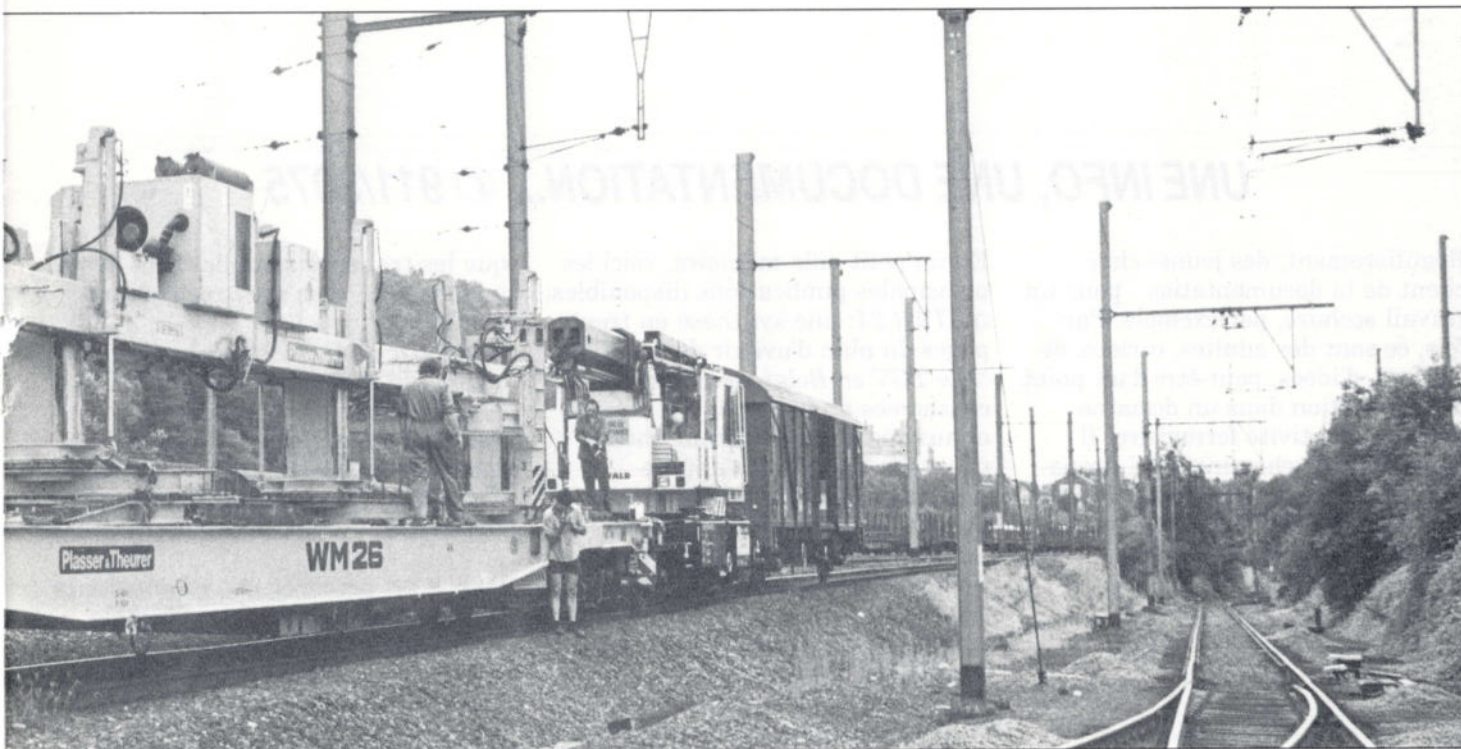
Régaler, c'est réaliser un profil de ballast conforme aux plans de base.

Un **stabilisateur dynamique** sert à tasser la voie artificiellement pour remplacer la stabilisation réalisée par le passage des trains après un renouvellement de voie. Son avantage est d'accélérer la reprise de la vitesse normale des trains et de réduire l'impact des zones de ralentissement sur la régularité des trains.

Un **panneau de voie** consiste en un tronçon de voie préfabriqué en-dehors du lieu de pose. Il se compose de voies et traverses et peut être posé en bloc. Par similitude, c'est aussi le tronçon entier qu'on soulève lors du démontage.



7



ABX ET CESARE: la maison livre - et le fait bien

ABX livre les matériels commandés par les cheminots dans le cadre de l'opération CESARE. Quelques problèmes se sont posés, et certains destinataires se sont dit: "Ca y est, ABX se plante". Plusieurs ont même téléphoné leur mécontentement à leur centre de distribution ou au service central.

Une seule réponse peut - doit - leur être donnée: ne tirez pas sur le pianiste, il joue juste et bien.

0,03 % DE MARGE

Sur 3.200 livraisons réalisées au 15 juin, on n'a compté qu'une seule avarie dont ABX soit responsable. Une marge de 0,03 % d'erreur, c'est un véritable plancher, auquel bon nombre de transporteurs seraient heureux et fiers de descendre.

La qualité est à ce point enviable que Commodore - qui a pourtant un transporteur attitré - a passé à ABX une autre commande. Il s'agissait de livrer, du 24 au 28 juin, et cela entre 18 h 30 et 21 h, 500 matériels dans le cadre d'une opération de PC privé pour une autre entreprise. Contrat privé, réalisé pour un prix concurrentiel, et décroché parce que le client avait entière confiance. Ce qui prouve une chose: ABX travaille efficacement.

LIVRAISON AJOURNÉE ?

Dans notre opération, Commodore avait en charge la plus grande partie de la chaîne de livraison. Il lui fallait:

- établir le programme des livraisons et annoncer aux contractants la date à laquelle ils recevraient leur matériel;
- rassembler à Bruxelles des éléments venus de chez plusieurs fournisseurs sous-traitants et les faire enlever par le centre de distribution de Tour et Taxis.

Sur la base du planning établi par Commodore, ABX organisait alors l'acheminement vers les centres de distribution concernés et la remise à domicile si elle avait été demandée. Si toutes les livraisons annoncées n'ont pas pu être assurées comme prévu, c'est que la préparation n'a pas toujours été réussie à 100 %. Comment voulez-vous livrer les matériels à Malines si les brochures d'accompagnement livrées par le fournisseur sont toutes en français ? En ajournant la remise à domicile, ABX a évité un flux important de réclamations et de retours de colis !

LES MENTIONS EXACTES

Parfois, des destinataires renvoient

des matériels: les appareils ne sont pas conformes à la commande ou ne fonctionnent pas. Mais la difficulté surgit lorsque l'appareil revient dans une caisse à oranges - plutôt que son emballage d'origine - sans les documents nécessaires, et avec mention d'une adresse fantaisiste. Le cas s'est présenté plus d'une fois. Le déroulement logique s'en trouve perturbé et la situation compliquée. Là encore, on se tromperait en faisant porter le chapeau par ABX.

PLUS VITE ET MIEUX

Le 18 juin, la SNCB a mis en place avec son fournisseur et le centre de distribution de Bruxelles des mesures strictes pour que tous les éléments des commandes soient fournis tout à fait comme le planning le prévoit et que les livraisons soient encore accélérées.

Objectif: tout livrer avant la fin des vacances, dans les meilleures conditions possibles. Et livrer juste ce qui a été promis au moment annoncé. Si tout arrive bien à Tour et Taxis, tout sera à domicile comme prévu. Et si les destinataires respectent les règles établies, l'opération devrait réussir à la satisfaction de tous. ■

UNE INFO, UNE DOCUMENTATION... ☎ 911/3075

Régulièrement, des jeunes cherchent de la documentation - pour un travail scolaire, par exemple. Parfois, ce sont des adultes, curieux de chiffres, d'idées, peut-être d'un point de la situation dans un domaine précis de l'activité ferroviaire. Il peut s'agir de cheminots qui préparent un examen. Divers documents leur seront utiles. Un coup de fil et on est servi.

En un petit aide-mémoire, voici les principales publications disponibles:

- *STAR 21*: une synthèse en trente pages du plan d'avenir de la SNCB
- *Le TGV en Belgique*: vingt pages consacrées au projet de TGV belge et aux résultats de l'étude thématique sur laquelle il s'appuie
- *Bonjour le train*: une approche globale de l'activité ferroviaire; cette petite brochure est distribuée notamment lors des visites faites par des écoles
- *1993*: un document d'information sur le TGV Transmanche
- *Une voie d'avenir*: la réflexion de la SNCB sur la mobilité et le rôle

que les transports publics sont prêts à jouer (que vous avez reçu récemment)

- *Investir dans l'accueil*: le plan décennal de rénovation des gares (que vous recevrez prochainement)
- et très bientôt: des fiches plus spécialisées sur des thèmes particuliers. Nous en parlerons dès leur parution.

Pour vous procurer une ou plusieurs de ces brochures, appelez Michèle Bellin au 911/3075.

Vous pouvez aussi donner ses références à votre "client"; indiquez-lui le 02/525 30 75.