

C'EST A DIRE



1

ATTIRER LA SYMPATHIE DES CLIENTS

Le numéro de C'EST À DIRE que voici est quasi entièrement axé sur deux grands sujets d'actualité: le contact avec notre clientèle et l'avenir européen des chemins de fer.

A notre clientèle, nous avons décidé d'offrir le service le plus accueillant possible. Le nouveau système de vente SABIN va nous y aider. Il est encore plus pratique et rapide que Prodata. Et ce ne sont pas ses seules qualités.

L'accueil, c'est aussi une information claire et bien présentée. L'atelier signalétique de Bruges est un spécialiste en la matière.

C'est également un certain confort, allié à un

coup d'oeil agréable. Nous retrouvons ces qualités dans les sièges de quai fabriqués par l'atelier central de Salzinnes.

Ces efforts doivent nous attirer davantage la sympathie de la clientèle. Ils appuient une tendance actuelle: partout en Europe, le chemin de fer bénéficie d'un regain d'intérêt. La Communauté Européenne a voulu saisir cette occasion, dans une directive qui devrait être appliquée dès le 1er janvier 93. C'est, à une échelle plus vaste encore que la Belgique, l'avenir de notre technique et de notre métier qui est concerné. Bonne raison pour en parler.

LE NOUVEAU SYSTÈME DE VENTE SABIN

Dès ce 8 décembre 92, le XXI^{ème} siècle au point de vente



SOMMAIRE

DOSSIER SABIN

LE NOUVEAU SYSTÈME DE VENTE
INSTALLÉ DANS TROIS GARES
DEPUIS LE 8 DÉCEMBRE 3/5

INFORMATION

L'ATELIER SIGNALÉTIQUE DE
BRUGES 5/6

ACCUEIL

DES SIÈGES DE QUAIS
FABRIQUÉS À SALZINNES 7/8

TARIFS

UNE AUGMENTATION DE 3 % 9

SECURITÉ

UNE ANNÉE POUR EN PARLER
ENSEMBLE 9

DIRECTIVE 440

UNE IMPORTANTE DIRECTIVE
EUROPÉENNE POUR L'AVENIR
DES CHEMINS DE FER 10/12

Le système de vente SABIN a été installé ce 8 décembre 92 dans trois gares de la SNCB: Bruxelles-Quartier-Léopold, Charleroi-Sud et Saint-Nicolas (Waes). D'emblée, il s'agit de le mettre à l'épreuve de la réalité quotidienne. Pour déboucher très vite sur l'installation à l'échelle nationale.

A terme, dans 258 gares, la vente de tous les produits voyageurs nationaux sera réalisée d'une manière plus rapide, plus performante, et le personnel de vente disposera de plus de temps pour se mettre à l'écoute des clients; cinquante d'entre elles vendront en plus les produits internationaux (réservations comprises).

SABIN est un système souple, qui marque une avancée dans le traitement informatique de la vente et pourra au fil du temps connaître une série d'évolutions. Un système digne du XXI^{ème} siècle, qui permet:

- d'offrir aux clients un service meilleur et plus rapide et de favoriser en même temps la fonction d'information par des messages imprimés sur les billets;
- d'informer mieux et plus vite le personnel de vente par des messages lancés automatiquement sur les écrans des terminaux (ce qu'on appelle l'*electronic mail* dans le

jargon habituel de la télématique);
 d'obtenir sur le champ une excellente vision du marché et de réagir très vite à ses tendances.

LE CLIENT EST GAGNANT

Le terminal peut vendre tous les produits intérieurs de la SNCB, y compris les formules combinées avec un autre prestataire de services (comme les B-Excursions). Nouveauté importante appliquée dans les trois gares-tests: le terminal émet au même format que les billets ordinaires toutes les cartes à



C'est à dire est publié par le service 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

prix fixe et les différents Pass, qui étaient jusqu'ici des imprimés distincts.

En liaison directe avec l'ordinateur central de la SNCB, chaque terminal peut désormais être alimenté en temps réel de toutes les nouveautés de l'offre et des formules "spot" temporaires, liées par exemple à des événements culturels ou sportifs.

Accélération

Certaines procédures sont très sensiblement accélérées. Par exemple la vente des cartes train. Jusqu'ici, après avoir introduit sa demande, le voyageur devait revenir 4 jours plus tard pour obtenir la carte mère. Dès le 1^{er} février 93, la délivrance suivra la demande de quelques minutes (le temps d'émettre la carte et de la plastifier avec photo d'identité). Provisoirement, un délai de 2 jours (au lieu de 8 !) sera encore nécessaire pour les cartes train combinées avec un parcours TEC/De Lijn.

Avantages ponctuels

La vente tient compte des particularités de l'offre et de la demande, ce qui donne un maximum de garanties aux clients.

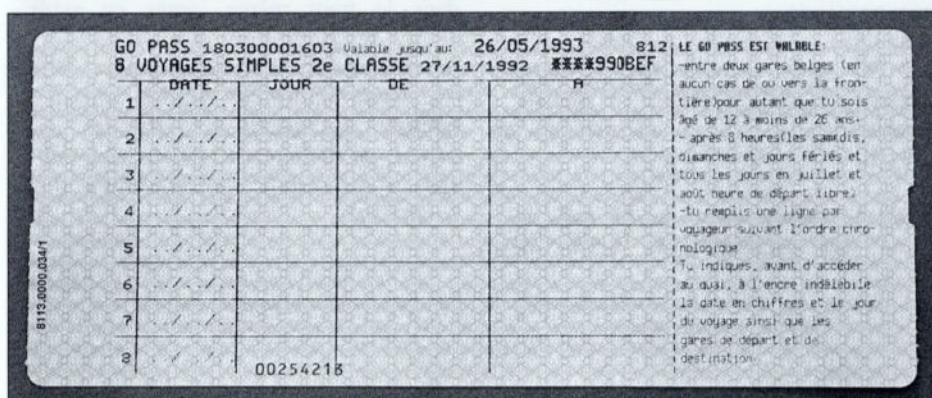
Ainsi, un billet vers Mazy (sur la ligne 144) pour un déplacement le dimanche sera refusé par SABIN: la ligne n'est pas desservie le week-end. Même refus pour des B-Excursions les jours où la prestation touristique n'est pas assurée (fermeture saisonnière d'un parc d'attractions, par exemple).

Un billet week-end pour un petit groupe sera désormais un document unique pour tous les voyageurs du groupe. Il donnera en clair les conditions d'utilisation.

Nouveau format

Le format des billets (ATB, Automatic Ticketing and Boarding, largement utilisé par d'autres sociétés de transport dans le monde) offre des possibilités nouvelles. Les mentions sont plus facilement lisibles. Des informations précises et complètes peuvent y être portées; les conditions d'utilisation de formules particulières sont énoncées sur le billet; et dès l'intégration du programme ARI (janvier 94), il sera possible d'indiquer sur un billet l'itinéraire à suivre et les horaires des trains à prendre.

La piste magnétique au verso du billet servira entre autres au check-in



des voyageurs pour Londres par Eurostar (TGV Transmanche). Autre application à terme: la validation des cartes train par des automates.

LA SNCB MIEUX ARMÉE

Dans le système Prodata, chaque point de vente était une unité isolée et autonome, alimentée par une disquette qu'il fallait remplacer à chaque modification de l'offre. Chaque mois, la gare livrait à la comptabilité une disquette qu'il fallait traiter statistiquement pour obtenir entre autres le profil des ventes.

Lors de son introduction, ce système a marqué un grand pas en avant, par rapport aux techniques utilisées précédemment. Aujourd'hui, il faut un système encore plus à la pointe pour concrétiser l'approche dynamique de la vente pour laquelle la SNCB a opté.

Ce système, c'est SABIN. La liaison en réseau avec l'ordinateur central de Bruxelles permet:

□ de rendre les modifications opérationnelles sur le champ;

□ d'intégrer dans le système (dans une phase ultérieure) la vente des produits internationaux et la réservation des places opérées jusqu'à présent au moyen de Reselec;

□ de prendre à n'importe quel moment un instantané de la vente à l'échelle du pays et de voir ainsi de quelle manière la demande évolue.

LE PERSONNEL EN FORMATION

Le personnel de vente suivra une formation appropriée pour pouvoir, dès l'installation, se servir efficacement du nouveau système.

Le matériel se compose d'un processeur, avec clavier et écran, d'un lecteur magnétique de badge (clef d'accès pour chaque vendeur), d'une imprimante spéciale pour billets et d'un petit écran où apparaît le prix sous le regard du client.

Bien que SABIN soit d'une utilisation sensiblement plus facile que son prédécesseur, l'encodage des données - différent - et l'élargissement de la gamme des produits vendus justifient une formation technique

de trois jours pour les quelque 1.600 vendeurs concernés.

Ce cursus s'insère dans un ensemble de formations qui répond à trois objectifs: la maîtrise du système de vente, la connaissance des produits et le contact avec la clientèle.

258 GARES

La SNCB a sélectionné 258 gares pour y réaliser la vente sur la base du système SABIN. Un certain nombre de critères ont été pris en considération pour opérer ce choix. Entre autres les résultats de la vente, les recettes moyennes en billets et en cartes train, l'offre de trains sur la ligne, le nombre de voyageurs qui embarquent chaque jour, l'évolution de la fréquentation de la gare et ses perspectives...

L'analyse statistique a montré que ces 258 gares réalisent 98,3 % des ventes en trafic intérieur et voient embarquer 91 % de la clientèle de la SNCB.

Dans 63 autres gares, le 23 mai, la vente sera supprimée, le service des

trains y étant toutefois maintenu. Certaines deviendront des points d'arrêt, sans personnel; 22 d'entre elles seront toujours occupées par un personnel chargé de missions spécifiques en relation avec la sécurité, la gestion d'un trafic d'une certaine importance ou la réalisation d'un trafic marchandises.

VENTE "ALTERNATIVE"

Les voyageurs qui prennent le train dans les gares sans point de vente disposent bien sûr d'autres canaux. Par exemple, il est possible d'acheter dans n'importe quelle gare une carte train valable entre deux points du réseau. Et les formules Pass offrent un maximum de souplesse.

Au besoin, le billet peut être acheté dans le train même, après en avoir averti le personnel d'accompagnement lors de l'embarquement. Début 94, chefs-gardes et gardes seront équipés d'ordinateurs portables capables de délivrer très vite des billets et de fournir un maximum d'information.

LE CALENDRIER SABIN

8 décembre 1992

Les trois gares raccordées utilisent SABIN pour vendre tous les billets intérieurs et valider les cartes train.

1^{er} février 1993

Extension à l'émission des cartes train. Possibilités complémentaires: réservations de groupes et fonction *electronic mail* par exemple.

Jusqu'au 1^{er} septembre, les terminaux sont progressivement installés dans les autres gares. C'est la phase transitoire pendant laquelle cohabitent les systèmes de vente Prodata et SABIN.

1^{er} janvier 1994

Intégration de ARI dans SABIN. Toute l'information devient possible via le nouveau système. Introduction à Bruxelles-Midi (et plus tard dans d'autres gares) de la vente par SABIN de tous les produits TGV: Eurostar (Bruxelles-Londres) et les trajets des différents TGV intérieurs français.

1^{er} juillet 1994

Introduction, dans la cinquantaine de gares qui s'en chargent actuellement, de la vente et de la réservation dans tous les trains internationaux: SABIN remplace Reselec.

Cohabitation

Pendant la phase transitoire, les cartes train d'ancien et de nouveau formats coexistent. Les cartes anciennes peuvent être revalidées dans toutes les gares (même via SABIN); les cartes nouvelles ne le sont que dans les gares dotées du nouveau système.

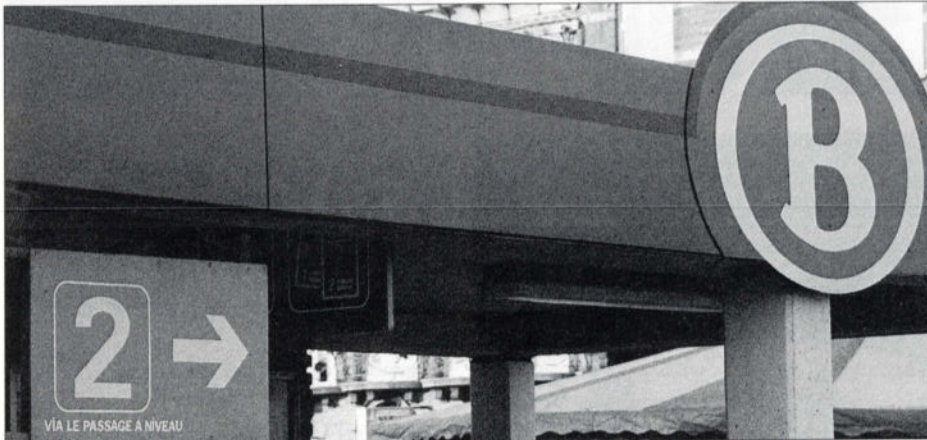
Dès que la gare émettrice sera équipée, nous remplacerons gratuitement les cartes train de modèle ancien par un modèle nouveau. Il suffira aux voyageurs de remettre au point de vente leur carte ancienne et une photo d'identité.



L'atelier signalétique de Bruges: DE L'INFO SUR UN SUPPORT DURABLE

Un atelier Signalétique travaille à Bruges depuis mai 92. Il provient de la fusion de deux ateliers plus petits, naguère établis à Bruges et à Courtrai. Jusqu'en mai dernier, il avait trouvé un abri en gare d'Ostende. A présent, il partage avec des services de l'Infrastructure la surface précédemment occupée par le centre routier de Bruges.

gares... Les besoins sont nombreux. Mais comment les satisfaire ? L'atelier Signalétique de Bruges (appelons-le "atelier S") offre une réponse performante à cette question dans le District N-O.

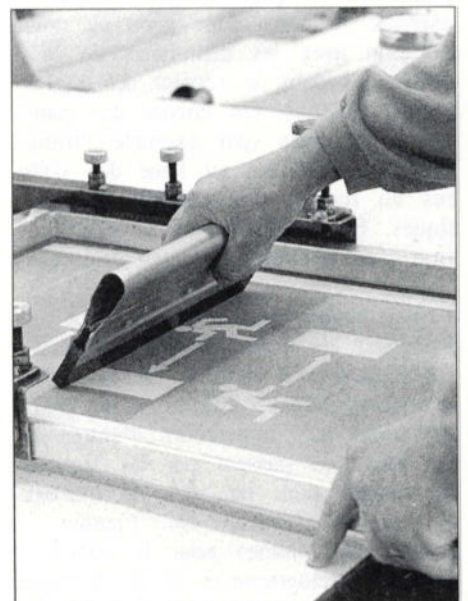
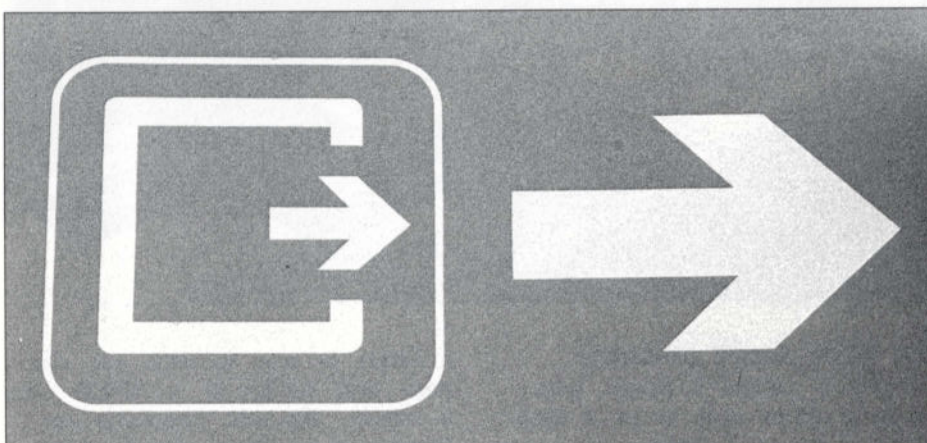


DURABLE ET BIEN LISIBLE

L'atelier S réalise des panneaux d'information pour tous usages et les livre avec le kit de placement complet. Les textes sont imprimés en sérigraphie, dans une typographie soignée, mais des données susceptibles de changer - par exemple des tarifs - sont réalisées en lettrage autocollant, qui peut même être livré séparément. L'atelier peut réaliser tous les panneaux auxquels on rêverait dans une gare. Et cela en respectant de nombreuses contraintes de format et de couleurs. Le résultat est toujours durable, solide, et idéalement lisible.



L'atelier S répond aussi aux appels des services techniques. Il réalise pour eux, par exemple, des plaques indiquant le sectionnement de la caténaire, des plaques-repères pour le contrôle de la voie, et même une signalisation routière utilisable en cas



Une entreprise de services comme la SNCB doit dispenser une information efficace à une clientèle étendue. Des annonces qui reviennent régu-

lièrement imprimées sur des panneaux solides, des pictogrammes standardisés pour que les clients s'orientent facilement dans toutes les

de fermeture d'un passage à niveau. Le tout également livré sur support solide et d'entretien très facile.



En haut, à gauche: d'abord placer la plaque à imprimer

En haut, à droite: positionner l'image (ou le texte). Napper d'encre et racle. Par des trous microscopiques, l'encre se dépose sur la plaque

A gauche: on met les plaques à sécher

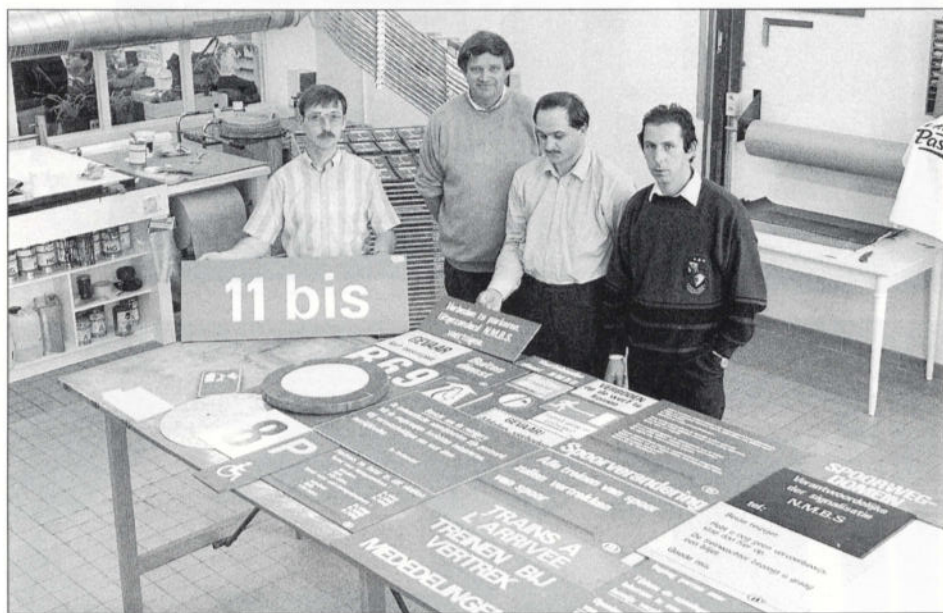
Ci-contre: sérigraphie sur tous supports

Ci-dessous: Monsieur Lambersy, son équipe, et quelques unes de leurs productions

TOUT CE QU'UN PANNEAU PEUT ANNONCER

L'atelier a encore d'autres cordes à son arc. Il produit par exemple des panneaux de pignon (portant par exemple le nom d'une gare) en collaboration avec les menuisiers de la société et dans le respect des règles design établies. Ou encore des panneaux de train (par exemple "train-opéra") qu'on fixe au flanc des voitures au moyen d'accessoires magnétiques. Et il collabore à la préparation des opérations *portes ouvertes*.

Grosso modo, tout ce qu'on peut imaginer de présenter en panneau est réalisable à Bruges. De la réglette "ouvert/fermé" utilisée à un point de vente aux indicateurs d'entrée et de sortie en passant par les signaux de danger pour un train de travaux. Il partage le travail avec l'atelier central de Malines pour la réalisation de pictogrammes et de lettrages sur support autocollant.



UNE PETITE ÉQUIPE DYNAMIQUE

L'atelier S occupe à Bruges deux agents à temps plein et un à temps partiel. Une petite équipe qui a tout un district pour clientèle. Monsieur Lambersy est le responsable de cette petite équipe dynamique et ouverte

à l'étude de tous les défis que n'importe quel service de la SNCB aurait à relever. On peut l'atteindre au District Nord-Ouest (Gand), Infrastructure, division voie - téléphone 991/2542. ■

“MAIS ASSEYEZ-VOUS DONC !” comme on dit à Salzennes

Tout voyageur passe forcément un jour ou l'autre un moment d'attente sur le quai. Attente confortable ? Nous y tenons, car l'accueil de nos clients est une ligne de conduite bien d'actualité. Pouvoir attendre (bien) assis appartient à la gamme de petites attentions auxquelles le voyageur est certainement très sensible. Assis dans un hall, mais aussi sur le quai au bord duquel le train s'arrêtera bientôt.

Déjà Star 21 prévoyait d'améliorer le confort des clients. Aujourd'hui, le contrat de gestion en fait un objectif central. Nous avons donc décidé de placer des sièges un peu partout dans nos gares - et particulièrement sur les quais.

Brouillard, bourrasque, pluie chassante... Tout cela oblige à prévoir, pour l'air libre, un matériau d'une autre nature que pour l'intérieur. Le bureau de design de la SNCB a choisi la forme et la couleur. Un siège individuel rouge vif monté en trio sur un piètement noir. Et l'atelier central de Salzennes s'est vu confier la fabrication.

BON POUR 10 ANS

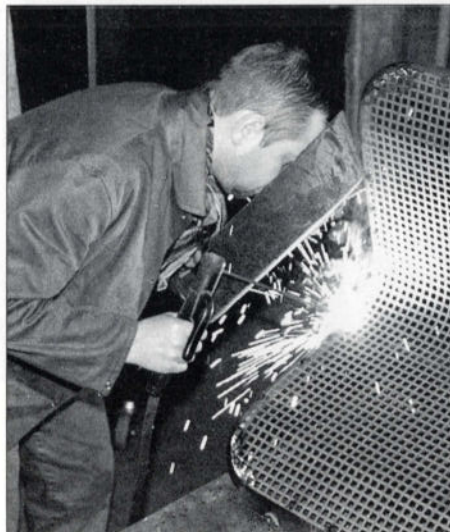
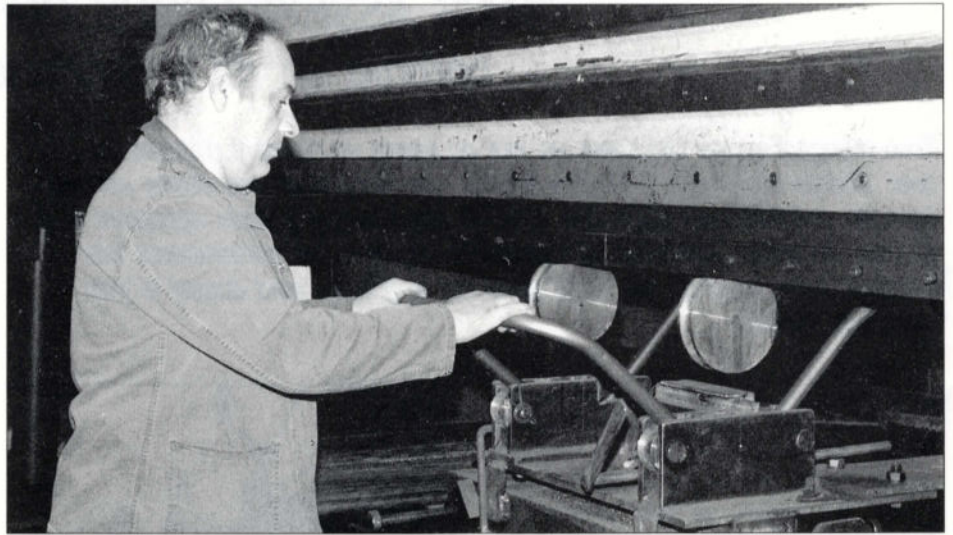
Tout est métallique: les sièges et le piètement. Le façonnage part de deux tubes pliés à la forme voulue (sous presse dans un gabarit précis) qu'on soude ensemble bout à bout. Le profil du siège est ainsi déter-



miné. On y fixe alors, par épinglage et soudage, une tôle perforée pliée à la forme du cadre. On meule les aspérités, et le tout est revêtu de trois couches de peinture, la première protégeant contre la corrosion. Enfin, les sièges individuels sont fixés par trois sur le piètement en tubes sciés, usinés et soudés sur gabarit.

Chaque module de trois sièges pèse environ 30 kilos. Il doit pouvoir, grâce aux peintures employées, résister 10 ans à toutes les intempéries possibles. Au besoin, une réparation justifiée par une attaque de corrosion prendrait peu de temps: démontage du siège, grenailage, mise en peinture, remontage.

Fin 92, Salzennes aura fabriqué et livré 900 sièges pour une trentaine de gares. La production suit une cadence de 15 unités (45 places assises) par semaine. Elle occupe en permanence 4 opérateurs. ■



ASSEYEZ-VOUS... DANS LA BOÎTE À IDÉES

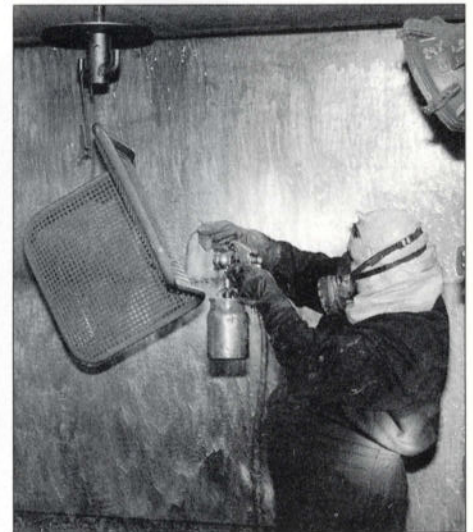
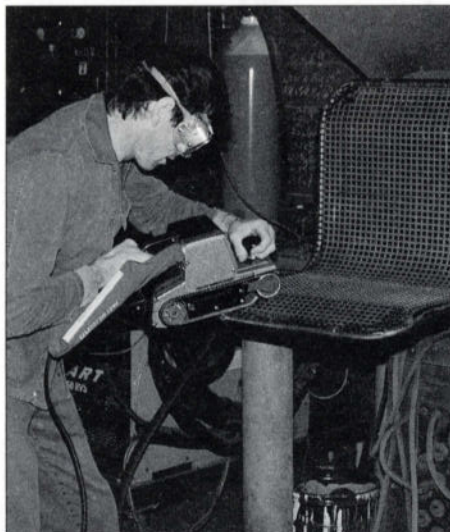
Salzennes a reçu la commande de ces sièges sur la base d'une offre qui allie des critères tels que qualité, solidité et prix. Comme n'importe quelle entreprise, Salzennes a recherché les meilleures conditions de performance pour un niveau très élevé de qualité et un prix réellement compétitif.

Un des opérateurs de cette fabrication a proposé dès le début une modification de la manière de souder la tôle perforée sur son cadre.

Son procédé facilite plusieurs opérations: épinglage et soudage de la tôle sur la structure, meulage avant peinture.

Le gain de 430 heures de travail qui en résulte a été apprécié par l'Audit Interne. Alexandre Vratarics, tôlier-carrossier, a vu inscrire son nom au palmarès de la "Boîte à Idées", avec récompense à la clef.

Coup de chapeau !



En haut: les tubes de cadre sont mis - sous presse - à la bonne forme

Milieu, gauche: la tôle perforée est fixée au cadre

Milieu, droite, et bas, gauche: les imperfections sont gommées, pour une bonne sécurité

Bas, droite: trois couches de peinture et c'est prêt

3 % DE PLUS SUR NOS PRIX

Le Conseil d'administration s'est prononcé fin novembre pour une augmentation moyenne de 3 % des tarifs billets et cartes train.

C'est une augmentation modérée, inférieure à la croissance de nos charges et bien positionnée entre la hausse de l'index (2,7 %) et celle du pouvoir d'achat nominal (5,5 %) calculés en 1992. Nos prix sont du reste toujours sensiblement inférieurs à ceux pratiqués par la plupart des autres réseaux européens.

Inchangés

Le prix des formules Pass ne changera pas. Il en sera de même du prix minimum d'un billet: 40 francs en 2^{ème} classe et 60 francs en 1^{ère}.

Cartes train et autres

Les cartes train dont l'itinéraire ne dépasse pas 30 kilomètres augmenteront moins que les autres.

La carte de réduction à prix fixe sera meilleur marché (450 francs au lieu de 550), mais la réduction accordée sera ramenée de 50 à 40 %. La carte B-Tourrail sera désormais valable 5 jours au choix dans une période d'un mois, pour le prix de 1.980 francs (180 F de plus).

Calcul des réductions

Les diverses réductions, commerciales ou obligatoires, étaient jusqu'ici appliquées sur le prix plein du billet diminué du prix minimum (40 ou 60 francs).

A présent, on appliquera la réduction sur le prix total diminué de la part fixe de 25 francs. Cela signifie que malgré la hausse, les prix réduits seront sur courtes distances peu différents de ce qu'ils étaient par le passé.

Parkings

Les prix pour le parage des voitures dans 14 grandes gares seront également adaptés à la hausse. Et le parking sera gratuit dans 306 gares.

Ces augmentations devraient être appliquées dès le 1^{er} février 1993. Par ailleurs, on parle de suppression des tickets de quai. L'accès aux gares serait donc désormais totalement libre. ■

Année européenne pour la sécurité et la santé au travail

LA SECURITE, PARLONS-EN ET AGISSONS ENSEMBLE

1993 sera L'Année Européenne pour la Sécurité et la Santé au travail. Toutes les entreprises - privées et publiques - sont concernées par ce thème important. L'UIC participe bien entendu à l'action, dans la ligne des opérations qu'elle mène tous les trois ans. Cette année, elle propose à 1.700.000 cheminots le slogan de la campagne internationale: "La sécurité, parlons-en et agissons ensemble".

Chez nous, l'année européenne a été lancée officiellement le 3 décembre dernier. Tous les responsables de la sécurité du réseau étaient rassemblés à Bruxelles pour une séance au cours de laquelle de hauts responsables de la SNCB ont exposé leurs points de vue et tracé les grands axes de la campagne. Des productions vidéo - préparées pour sensibiliser le personnel à tous les niveaux ont également été présentées.

LA SÉCURITÉ, VOUS Y PENSEZ

C'EST A DIRE suivra la campagne pas à pas, avec le service général qui la coordonne. Parce que nous savons que vous pensez à la sécurité. Une petite anecdote pour en donner la preuve.

En page 11 de notre numéro 5/92, parlant des travaux préparatoires au terminal TGV de Bruxelles-Midi,

nous présentions plusieurs photos. Sur l'une d'entre elles, on pouvait voir un ouvrier armé d'un outil dangereux, qui travaillait dans les tréfonds de la gare.

Il n'a pas fallu plus d'une semaine après la distribution du magazine pour que nous arrivions des réactions du genre: *Je trouve que la photo de l'homme découpant au chalumeau sans protection oculaire n'est pas tellement indiquée. Net et clair. Toutes nos excuses, et toutes nos félicitations pour votre vigilance. Même s'il ne s'agit pas d'un cheminot, mais d'un travailleur employé par un entrepreneur du secteur privé, la photo était peut-être mal choisie.*

Mal ? Peut-être pas. Puisque dès avant l'Année européenne, vous avez déjà mis en pratique le slogan de la campagne. ■



Chaussures de sécurité, vêtement qui rend visible, gants protecteurs et casque: une bonne base pour se prémunir des risques

LA DIRECTIVE 440, ON EN PARLE, que dit-elle ?

En juillet 1991, la Communauté Européenne a émis une directive qui porte le numéro 91/440. Cette directive veut organiser, dès le 1er janvier 1993 - comme son titre le dit - le développement de chemins de fer communautaires (c'est-à-dire dans les pays de la CE). Elle prend en considération quatre principes de développement:

1. une autonomie de gestion des entreprises ferroviaires des pays de la communauté;
2. un assainissement de la structure financière des entreprises ferroviaires et notamment une réduction sensible du poids de leurs dettes;
3. une séparation nette entre la gestion de l'infrastructure et l'exploitation de services de transport, avec au minimum une séparation comptable de ces activités;
4. l'accès aux réseaux pour des regroupements internationaux d'entreprises ferroviaires ainsi que pour des entreprises ferroviaires qui opèrent en trafic combiné international.

Comme il s'agit d'un problème international, et particulièrement européen, la CCFE - Communauté des Chemins de Fer Européens, qui regroupe les réseaux des 12 pays de la CE plus la Suisse et l'Autriche - a pris des positions vis-à-vis de cette directive.

Elle est satisfaite de certains points de la directive; mais elle attire l'attention des autorités sur les difficultés à surmonter et sur certains dangers. En tête de liste: le fait d'introduire la concurrence au sein du mode ferroviaire sans harmoniser au préalable les conditions de concurrence entre les divers modes de transport (par exemple entre le rail et la route).

Dans un document qui rassemble leurs réflexions, les réseaux de la CCFE ont analysé les implications de la directive pour leur développement au cours de la décennie 1990/2000. Ils se sont déclarés résolus à l'appliquer loyalement, mais ils attendent des autorités communautaires qu'elles veil-

lent à assurer la stabilité du régime juridique ainsi défini.

Les points sur lesquels naissent les inquiétudes concernent notamment la

structure financière des entreprises, les modalités de l'accès aux réseaux ainsi que les conditions de concurrence du secteur ferroviaire.



DEUX DÉFINITIONS-CLÉS

Entreprise ferroviaire

La directive appelle entreprise ferroviaire toute entreprise à statut privé ou public dont l'activité principale est la fourniture de prestations de transport de marchandises et/ou de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise.

Cette définition implique que l'entreprise en question dispose de locomotives. Mais elle reste vague et les réseaux de la CCFE estiment qu'une précision s'impose. Il faut prévoir des critères stricts qui concernent tant la qualification professionnelle que la capacité technique et financière des entreprises qui voudront devenir des opérateurs de transports ferroviaires.

Regroupement international

Autre notion importante, le regroupement international est toute association d'au moins deux entreprises ferroviaires établies dans des Etats membres différents en vue de fournir des prestations de transports internationaux entre Etats membres.

Ce serait par exemple une société appelée "Nord-Pyrénées", regroupement entre les NS, la SNCB et la SNCF pour exploiter une offre de trains de nuit directs Amsterdam-Bruxelles-Pyrénées françaises. En se disant bien sûr que ce genre d'association devra être mis sur pied dans le respect des règles de concurrence de la CE.

L'autonomie de gestion: NOUS Y SOMMES DÉJÀ

L'autonomie de gestion des entreprises ferroviaires est un des quatre grands principes de la directive. Ces entreprises doivent être dotées d'un patrimoine, d'un budget et d'une comptabilité séparés de ceux des Etats. Elles doivent être gérées selon des principes commerciaux (y compris en ce qui concerne les obligations et les contrats de services publics). Elles décident elles-mêmes de leurs programmes d'activités et visent l'équilibre financier.

La directive donne à l'autonomie un sens relativement large. Elle énumère les critères précis de cette liberté: pouvoir développer les parts de marché, créer de nouvelles technologies et de nouveaux services, adopter toute technique innovatrice de gestion et même lancer de nouvelles activités dans des domaines associés à l'activité ferroviaire. Elle prévoit que les entreprises ferroviaires puissent constituer des regroupements internationaux avec une ou plusieurs entreprises du même genre.

L'autonomie de gestion prévue par la directive est acquise pour la SNCB par le biais du contrat de gestion conclu pour 5 ans avec l'Etat. C'est une autonomie qui pourra surtout être exploitée dans le transport international de voyageurs, le transport de marchandises et celui de colis. C'est-à-dire hors de l'organisation du service public défini par le contrat de gestion. ■

Infrastructure et exploitation séparées: LA COMPTABILITÉ PARTAGÉE EN DEUX

La directive 440 prévoit la séparation des activités de gestion de l'infrastructure de celles d'exploitation des services de transport. La chose est réalisable de deux manières:

1. ou bien on crée deux entités, voire des sociétés distinctes, l'une pour gérer l'infrastructure ferroviaire, l'autre pour agir comme opérateur de transport;
2. ou bien les réseaux restent tels qu'ils existent actuellement, mais séparent sur le plan comptable l'infrastructure et l'exploitation des services.

La directive oblige les Etats à réaliser au moins la seconde option. La CCFE s'est également prononcée dans ce sens. Elle a attiré l'attention sur les problèmes qu'engendrerait une séparation *physique* et sur l'avantage de cohérence du système ferroviaire actuel. Le danger d'une véritable désintégration des réseaux n'est pas imaginaire.

Selon la directive 440, entreprises ferroviaires et regroupements d'entreprises ferroviaires de transport - ceux qui exploitent les services - paieront la redevance d'utilisation au gestionnaire de l'infrastructure (tout comme un usager acquitte un péage sur certains tronçons d'autoroutes françaises).

L'application de cette redevance - élément crucial de l'accès à l'infrastructure, et dont le calcul ne sera pas facile - devra se faire de manière non-discriminatoire entre entreprises ferroviaires.



Selon cette option *séparation comptable*, la comptabilité reflète:

- sur un compte "infrastructure" les coûts d'infrastructure et tout ce qui y est lié;
- sur des comptes distincts pour différents types d'activités, les coûts qui s'y rapportent.

Une redevance est directement liée à cette séparation infrastructure/exploitation: il s'agit d'un prix pour l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire.

Dans l'optique d'une plus grande transparence, des recommandations sont faites en matière d'investissements d'infrastructure. La directive recommande aux Etats de *développer l'infrastructure ferroviaire nationale en tenant compte éventuellement des besoins globaux de la communauté*. Nous

sommes là dans le domaine de la création d'infrastructures nouvelles, ce qui constitue indéniablement un facteur essentiel du développement futur du mode ferroviaire.

Ce développement est important si l'on envisage le transfert au rail d'une partie de ce que la route achemine, dans l'intérêt de l'environnement et de la fluidité du trafic. Un développement indispensable en particulier pour le transport combiné rail/route. ■

Assainissement financier: LES DETTES RABOTTÉES

La directive 440 impose aux Etats de mettre en place des mécanismes adéquats pour réduire l'endettement des entreprises jusqu'à un niveau supportable - c'est-à-dire qui n'empêche pas une gestion financière saine.

Il est important, ici, de parler du poids des dettes du passé. Une étude de la CCFE a démontré qu'une partie importante de ces dettes est attribuable aux obligations auxquelles les entreprises ferroviaires ont été soumises par le passé. Certaines d'entre elles sont imputables au fait que les réseaux ont dû emprunter à des taux élevés des sommes très importantes pour des travaux d'investissement supportés normalement

par les Etats propriétaires. Cette situation s'est présentée dans tous les pays. Et la dette des réseaux reste élevée, même si une gestion imaginative a permis de la réduire sensiblement depuis quelques années à la SNCB.

Il y a aussi d'autres éléments à prendre en compte dans ce contexte. Si cet assainissement de la structure financière ne va pas de pair avec un développement de l'activité productrice de recettes, la situation ne sera pas nécessairement améliorée. Cela suppose la modernisation de l'infrastructure ferroviaire mais aussi la nécessité de rendre les chemins de fer plus compétitifs sur le marché du transport de demain. ■



UN MEILLEUR ÉQUILIBRE ENTRE LES MODES DE TRANSPORT

L'objectif d'un développement véritable du transport ferroviaire (autrement dit l'intention clairement annoncée par la directive 440) ne saurait être atteint - c'est un fait capital - sans l'élimination des distorsions de concurrence entre modes de transport.

C'est une revendication déjà ancienne des réseaux ferroviaires, qui revêt aujourd'hui toute son im-

portance dans le contexte de libéralisation et d'augmentation de la concurrence au sein même du secteur.

Il s'agit notamment de la couverture par tous les modes de transport de l'ensemble de leurs coûts d'infrastructure. En particulier, il faut souligner que la route ne couvre pas tous les frais externes engendrés par son activité: atteintes à l'environnement, coût global des accidents, etc.

Accès aux réseaux: UNE CERTAINE OUVERTURE

Le quatrième principe énoncé par la directive 440 règle l'accès à l'infrastructure ferroviaire. Deux grands types d'accès sont prévus.

1. Les regroupements internationaux d'entreprises ferroviaires se voient reconnaître des droits d'accès dans les Etats membres où sont établies les entreprises ferroviaires qui les constituent. Pour le transport international entre ces mêmes Etats membres, ils ont des droits de transit dans les autres Etats membres.
2. Les entreprises ferroviaires qui assurent des services de transport combiné international de marchandises auront également accès à l'infrastructure des Etats membres.

Dans le cas numéro 2, par exemple, une société spécialiste du transport combiné international établie en Belgique pourra avoir directement accès à l'infrastructure si elle entend devenir une entreprise ferroviaire et assurer elle-même la traction des trains.

Les regroupements internationaux offrent l'opportunité de resserrer la coopération entre entreprises ferroviaires afin de favoriser le développement du transport ferroviaire international à l'intérieur de la Communauté. Les réseaux de la CCFE relèvent ce défi de la coopération. Mais ils ont conscience du fait qu'il faudra trouver un juste équilibre entre une coopération efficace et les règles de concurrence en vigueur dans l'Europe des 12. Ils soulignent toutefois l'importance de la coopération comme catalyseur du développement ferroviaire et comme élément central dans l'Europe des chemins de fer. ■