

C'EST A DIRE



DANS CE NUMERO

Dossier "Activité en 1993"

Gestion financière active	p. 2
Trafic voyageurs bénéficiaire	p.3/4
Trafic marchandises touché par la crise	p.5
Investissements poursuivis	p 6

Activité Voyageurs

Les clients sont-ils satisfaits ?	
Un sondage pour en savoir plus	p. 7
B-Excursions et événements: beaux résultats en 1993	p. 8
Une nouvelle approche de la fraude	p. 8
Ligne 26: Bruxelles, prochain arrêt	p. 13
Nouveau service de week-end	p. 16

Dossier "Eurostar Bruxelles-Londres"

Une nouvelle manière de voyager	
Bruxelles - Londres en 3 h 15 de confort	p. 9
Prendre l'Eurostar à Bruxelles-Midi	p. 10
A bord d'Eurostar: un service adapté à la nouvelle manière de voir le voyage	p. 11
Une affaire de partenariat entre trois réseaux	p. 12

Nouvelles diverses

Factage général: nouveaux locaux	p. 14
Fusion DB/DR	p. 14
Encore une bonne invention dans la boîte à idées	p. 15

LES DIVIDENDES D'UNE GESTION ACTIVE

L'époque n'est pas rose et pèse lourdement sur les résultats de l'entreprise. Tous les opérateurs ferrivières européens connaissent ce problème, mais en comparaison avec certains réseaux voisins, la SNCB a réussi une honorable performance sur le plan financier: pour la première fois depuis la période 1988-1991, les chemins de fer belges peuvent annoncer un résultat positif.

BONNE TENUE DES VOYAGEURS MAIS LES MARCHANDISES SOUFFRENT

La perte d'exploitation qui était de 2,204 milliards en 1992 s'est élevée en 1993 à 3,728 milliards. Les recettes tarifaires n'évoluent pas de même selon qu'elles proviennent du trafic voyageurs ou marchandises. Malgré une petite faiblesse du côté international, le secteur voyageurs se maintient bien et les résultats sont satisfaisants.

En ce qui concerne le transport de marchandises, les résultats accusent des reculs sur presque tous les fronts: 11,8 % en recettes, et 6,2 % en recettes unitaires par rapport aux prévisions.

PRODUITS FINANCIERS: PROGRESSION

L'équilibre des résultats provient

CHARGES D'EXPLOITATION: DES ECONOMIES QUI COMPTENT

Les charges d'exploitation se sont élevées à 78,4 milliards en 93, soit une augmentation de 1,9 milliard, ce qui représente 1 milliard de moins que prévu. L'augmentation des coûts salariaux est restée limitée à 1,7 %.

GESTION DES ACTIFS IMMOBILISES: GAIN DE 4 MILLIARDS

La gestion active du patrimoine, entamée voici quelques années, a permis d'obtenir un résultat positif de 4 milliards en 93. La signature du bail emphytéotique portant sur les terrains du Quartier Léopold pour le Parlement européen représente l'opération financière la plus importante de l'exercice: 3,721 milliards de francs.

INVESTISSEMENTS IMPORTANTS

Les investissements destinés à la concrétisation du plan STAR 21 et à la mise en service du TGV se sont poursuivis. On a investi 35,3 milliards en 93, principalement dans l'infrastructure traditionnelle, les équipements ferroviaires et l'infrastructure TGV.


L'endettement de l'entreprise a augmenté de 16,8 % en 93, passant de 78,5 milliards en 1992 à 91,7 milliards. Cette augmentation provient notamment des retards de paiement de l'Etat (24,2 milliards à la fin 93).

RESEAUX EUROPEENS

	Voyageurs	Marchandises
SNCF	- 7,3 %	- 8,5 %
DB	- 0,5 %	- 11,5 %
NS	- 0,7 %	- 3,6 %
CFF	+ 0,8 %	- 6,5 %
SNCB	- 1,5 %	- 6,3 %

des produits financiers, soit un montant positif de 5,497 milliards, obtenu pour moitié lors d'opérations classiques d'investissement et, pour le solde, par un montage *Pickle-Lease* portant sur du matériel ferroviaire aux Etats-Unis.



 **C'EST A DIRE** est publié par le service des Relations extérieures, produit sur papier recyclé par l'imprimerie centrale de la SNCB et distribué par le factage général (code 99999:00). Pour nous donner votre avis: **C'EST A DIRE** - SG 01.4 - section 50 - Bruxelles

TRAFIC VOYAGEURS en progression

Dans tous les esprits, 1993 restera une année de crise. Pour le trafic voyageurs, par contre, les résultats enregistrés sont plutôt positifs. Avec 11 milliards de francs, le chiffre d'affaires du trafic intérieur a augmenté de 4,2%. La qualité des services offerts a été particulièrement mise en valeur. Du côté international, le trafic voyageurs, en pleine évolution, connaît encore des périodes difficiles. Cela étant, la SNCB a tout de même amélioré sa position de 0,3 %.

TRAFIC INTERIEUR: GOLDEN RAILPASS ET B-EXCURSIONS AU TABLEAU D'HONNEUR

Si l'on tient compte des circonstances qui perturbent le secteur des transports, les résultats du trafic intérieur voyageurs ont été largement acceptables. Un rapide tour d'horizon des différents produits montre une tendance pour le moins positive:

Recettes	+ 4,2 %
Billets	+ 3,7 %
Abonnements	+ 4,8 %
Pass	+ 2 %
Multi Pass	+ 13 %
Golden Railpass	+ 29 %
Go Pass	- 3 %
B-Excursions/ B-Événements (rail + tiers)	+ 36,1 %



QUELQUES DONNEES SIGNIFICATIVES

La distance moyenne d'un trajet parcouru sous le couvert d'un billet a diminué. A l'évidence, les voya-

geurs se tournent de plus en plus vers les titres de transport alternatifs (abonnements, pass, excursions), ce qui prouve que ceux-ci



sont bien intégrés et appréciés du public.

Le niveau des recettes a été influencé par la hausse des prix de 3 % au 1er février 93. Ce qui correspond à la variation nominale du pouvoir d'achat.

L'évolution négative du Go Pass n'est pas un mauvais résultat. Ce produit a connu un succès phénoménal au cours des dernières années. Si sa part de marché peut encore augmenter, ce sera toujours de manière limitée.

L'assouplissement des conditions d'utilisation du Golden Rail Pass a porté ses fruits. En seconde position derrière les B-Excursions et les B-Événements, il s'agit de la plus forte progression.

L'Access Pass (en vente chez les marchands de journaux à proximité des arrêts) est proposé depuis la fin juin et sera évalué de manière approfondie. Sur la base des résultats obtenus, ce produit sera éventuellement adapté, étendu ou limité.

MIEUX INFORMER, MIEUX ACCUEILLIR

Les responsables du rail sont de plus en plus conscients de l'importance de la qualité des services qu'ils proposent. C'est une des

raisons pour lesquelles le département Transport tient à jour une série de statistiques sur la ponctualité et la durée moyenne d'attente au guichet.

Le département Voyageurs, quant à lui, sonde la clientèle pour calculer un indice de satisfaction sur plusieurs points:

- l'accueil dans les gares et les trains;
- le confort des équipements;
- la propreté des gares et des trains;
- la qualité de l'information;
- le service en général.

Voyez à ce sujet notre article en page 7.

INTERNATIONAL: TOUT SE MODIFIE A LA VITESSE DU TGV

Les recettes issues du trafic transfrontalier ont augmenté de 0,3 %, à 2,992 milliards de francs. Mais le nombre de voyageurs a diminué de 2 %, et le résultat en voyageurs-km est en recul de 9 %. Ces pertes ont été compensées par une augmentation de la part des recettes perçue par la SNCB: 7 % en moyenne, 10 % sur les petits trajets.

Deux grands projets ont fait l'objet de soins particuliers: EUROSTAR et le PBKFA (Paris-Bruxelles-Cologne/Francfort-Amsterdam).

EUROSTAR

93 aura été la dernière année complète avant le lancement du produit EUROSTAR. Une année particulièrement chargée: études de marketing, mise au point du cadre commercial, formation du personnel, préparation des systèmes de réservation, élaboration des normes de qualité.

PBKFA

En ce qui concerne l'axe PBKFA, la cellule IPM (International Product Management) a été mise en place pour se charger des aspects juridiques, de la conception du service et du catering.

CCB

CCB est l'abréviation de Centre de Catering de Bruxelles Midi. Exploité par RESTORAIL, ce centre assurera la préparation des repas destinés à l'Eurostar et, dans la suite, aux autres TGV.



SUIVI DES VENTES

En 1992, une structure dynamique de suivi des ventes a été mise sur pied. Pilier important de cette configuration, SABIN, un système informatique est présent dans 258 points de vente depuis la mi-93. A la fin de l'année, les terminaux on-line, rapides et efficaces, ont complété la gamme des opérations de vente et d'information relatives au trafic intérieur.

En outre, cet équipement a permis d'introduire le système du *tiers payant* pour les titulaires de cartes train employés par la Communauté flamande. Cette possibilité a eu un impact très positif et sera développée dans le futur.

Les prochaines étapes dans l'évolution du réseau SABIN sont la billetterie TGV et la reprise du réseau RESELEC.

En 1994, les (chefs-)gardes disposeront d'ordinateurs portables qui leur permettront soit d'éditer des billets, soit de fournir une information aux voyageurs.

Dans les deux années qui vont suivre, 94 et 95, de nombreux projets doivent encore être menés à bien. Citons notamment:

- l'installation de bornes d'information et de guichets automatiques;
- les tests des terminaux de paiement C-Zam dans 4 grandes gares (Bruxelles-Central, Anvers-Central, Liège-Guillemins et Bruxelles-Midi). Grâce à ces appareils, les clients pourront payer au moyen de cartes de banque (Mister Cash et Bancontact) ou de crédit (Visa, Eurocard, American Express, Diners Club);
- la réservation par téléphone d'une place EUROSTAR et, par la suite, dans d'autres TGV. ■

TRANSPORT DE MARCHANDISES

Dure année pour B-Cargo

Concurrence accrue et conjoncture particulièrement faible: B-Cargo n'aura pas échappé à la règle en 93. Les résultats moins favorables enregistrés l'année passée s'expliquent en partie par la pression encore accrue du transport routier, et plus précisément à cause des tarifs pratiqués par les routiers des ex-pays communistes.

Le trafic en wagons complets a enregistré un recul de 7,5 % en volume (stabilisé à 57,7 millions de tonnes) et 6,3 % en unités de trafic (soit 7,57 milliards de tonnes-km). La diminution a été moindre dans la métallurgie, les produits chimiques et les engrais. Tous les autres secteurs ont régressé sauf le trafic combiné et les transports spéciaux, en hausse de 28,8 %.

A la fin de l'année, le parc commercial des wagons ne comptait plus que 16.100 unités, contre 27.700 douze mois plus tôt.

QUALITE ACCRUE

Le trafic diffus s'est sensiblement amélioré en 93, notamment sur les relations Eurailcargo vers les pays Scandinaves, le sud-est de la France, l'Allemagne méridionale et l'Autriche.

Plus fiables, ces liaisons internationales améliorent les performances de 12 à 24 heures. Partant des bons résultats enregistrés par les trains Eurailcargo, l'extension de la formule a été décidée. Dès la fin mai 94,

une liaison directe sera établie entre Anvers et Munich, complétée par une connexion à Montzen pour les autres gares de départ. Munich sera la plate-forme de départ des relations vers la Bavière, l'ouest et le centre de l'Autriche ainsi que l'Italie, par la ligne du Brenner.

Le train Anvers-Moscou devrait générer des possibilités intéressantes de croissance pour le transport combiné en Europe de l'Est. Enfin, une ligne vers Leipzig est pour le moment à l'étude.

CHUNNEL

L'inauguration du tunnel sous la Manche va affecter une partie du trafic Zeebrugge-Europe méridionale mais générera un nouvel axe de transport entre le terminal du Chunnel et le nord-est de l'Europe. Un certain volume de marchandises entre la Grande-Bretagne d'une part, l'Allemagne septentrionale et le Danemark de l'autre, transitera par la Belgique. Dans cette optique également, le Dry-Port de Muizen sera bientôt le point de départ d'une

ABX EN 1993 CONSTRUIRE L'AVENIR

ABX se réorganise. Le chantier de son nouveau centre de distribution bruxellois touche à sa fin et le montage de la machine de tri automatique est en cours.

Après une période d'essai où ne seront triés que les colis en provenance de Bruxelles, ce centre aura pour vocation de traiter tous les envois, exception faite des envois "camion direct".

ABX s'est également attelé au développement d'un réseau informatique et d'un logiciel propres. Grâce à ce réseau, chaque client, en accédant aux données qui le concernent, pourra désormais suivre le parcours et la tarification de ses envois. En toute confidentialité.

liaison quotidienne en direction de Willesden (Wembley) au nord et du Maroc (via Cadiz) au sud. Des trains de desserte seront aussi mis en service à partir de Muizen. ■



MODERNISATION DU RESEAU INTERIEUR: conformité au plan décennal

En 1993, le département Infrastructure a appliqué le programme d'investissement prévu dans le plan décennal 1991-2000. Un plan qui mettait l'accent sur la modernisation des installations ferroviaires, l'augmentation de la vitesse en ligne, la poursuite de l'électrification du réseau, la sécurité des passages à niveau et l'accueil des voyageurs.

ACCUEIL DES VOYAGEURS

La modernisation globale de la gare de Bruxelles Midi a notamment permis de revoir complètement l'accès aux quais en éliminant l'ancienne combinaison "escalier fixe-escalator" au profit d'escaliers mécaniques montants et descendants. En 93, une dizaine de gares ont profité d'une rénovation de leurs bâtiments ou de leurs quais, voire des deux. Dix-sept autres se sont équipées ou ont développé les installations existantes pour abriter les deux roues, portant le nombre total de places disponibles à 2.271. Les voitures n'ont pas été oubliées puisqu'on a en un an aménagé 785 places de parking supplémentaires. Les travaux de restauration de la coupole de la gare d'Anvers Central se poursuivent en respectant le calendrier prévu tandis que la construction du tunnel de Gand-St-Pierre sera bientôt achevée. Ce dernier permettra aux usagers du tram d'accéder directement aux quais. La gare d'Alost a bénéficié elle-aussi d'importants travaux de modernisation. Celles d'Hamoir et de Marloie ont été complètement rénovées.



INVESTISSEMENTS "MARCHANDISES"

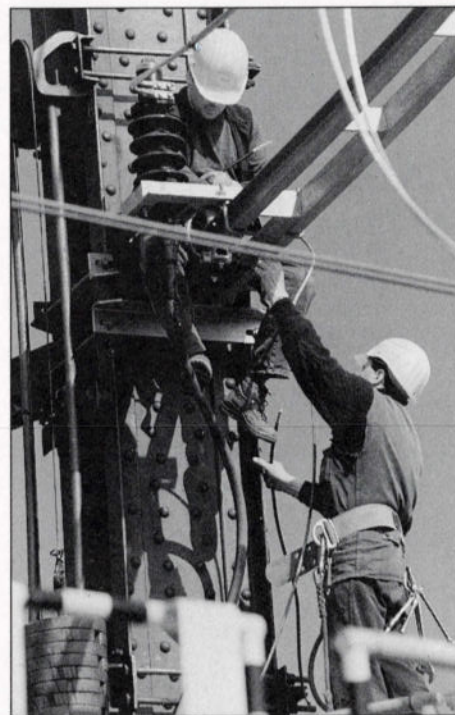
Les installations situées dans nos trois ports de mer ont été adaptées aux besoins actuels:

□ à Zeebrugge, un faisceau a été adapté pour le traitement des voitures neuves. Les projets destinés à connecter l'avant-port occidental au réseau ferroviaire ont été mis au point de sorte que le Flanders Container Terminal puisse être équipé au cours de 1994;

□ le complexe portuaire de Gand a profité de travaux de rénovation des voies ferrées du Sifferdok. L'étude de faisabilité de l'installation d'une voie ferrée au Petroleumdok a été menée à bien;

□ au port d'Anvers a démarré la pose d'une nouvelle ligne (11) entre Anvers-Nord et le Kanaaldok B3 (mise en service prévue en mai 95). Cette liaison permettra de mieux desservir BASF et le nouveau terminal de conteneurs. Elle représente une alternative stratégique à la perspective de rénovation du pont de Lillo (1995). Enfin, Anvers-Nord a vécu la phase finale de modernisation et d'automatisation du faisceau de triage C.

Suite aux travaux initiés en 93, les voies de l'axe Athus-Meuse peuvent désormais supporter le passage des convois lourds. Les tunnels de Gendron et de Nini ont été rehaussés de manière à permettre le passage du transport combiné. En ce qui concerne la signalisation, l'introduction des technologies de pointe s'est encore développée. A Forest, l'informatisation de la nouvelle cabine d'aiguillage est dans sa dernière phase.



TRAVAUX D'ELECTRIFICATION

La SNCB poursuit l'électrification de son réseau actuellement sous caténaire à 69 % - 2.360 km sur un total de 3.426. Les lignes Tournai-Lille et Angleur-Marloie ont été mises en service l'année dernière. L'électrification se poursuit sur la ligne 73 Deinze-La Panne et commencera bientôt sur l'axe Athus-Meuse ainsi que sur la ligne Saint-Ghislain-Quévrain.

ET ENCORE...

La modernisation du réseau intérieur permet d'augmenter progressivement la vitesse de référence des grandes lignes et, par conséquent, de réduire les temps de trajet. Dans la configuration actuelle, il est possible de rouler à 120 km/h et au-delà sur 60 % du réseau.

La SNCB poursuit ses efforts en matière de sécurisation des passages à niveau. Près de 80 % d'entre eux sont désormais équipés d'une signalisation routière automatique. Des travaux sont en cours pour supprimer des passages à niveau à La Louvière, Gembloux et Bilzen. ■

LES CLIENTS SONT-ILS SATISFAITS ?

La qualité du service: un sondage éloquent

La SNCB voulait savoir ce que les voyageurs pensent des gares, des trains, des prestations liées au transport. Elle a dans ce but chargé un bureau professionnel - Research International - d'interroger 3.000 clients, fin novembre 93, à Namur, Tournai, Waremme, Aarschot, Ostende et Anvers. Cet échantillon a répondu à 70 questions groupées en 5 chapitres évoqués en page 3.

Pour répondre à l'enquête sur l'accueil dans les gares et les trains, il fallait indiquer un niveau de satisfaction dans une échelle à cinq degrés: 5/très bon, 4/bon, 3/moyen, 2/faible, 1/très faible. Et ensuite donner une appréciation globale et citer cinq points à améliorer en priorité.

Dans la synthèse finale, les enquêteurs ont regroupé les réponses en trois catégories: voyageurs satisfaits (degrés 5 et 4), avis moyens (degré 3), voyageurs insatisfaits (degrés 2 et 1).

LES GARES DE DEPART SOUS LA LOUPE

L'accessibilité de la gare et la clarté de l'information (aux guichets et bureaux d'information; au moyen des tableaux annonceurs et affiches-horaires) obtiennent de bons résultats: satisfaction à plus de 50 %. Dans le domaine des places de parking, des installations sanitaires, du confort pendant l'attente (abris et sièges sur les quais) et de l'information sonore en cas de retards, des scores plus négatifs apparaissent.

On apprend aussi dans ce chapitre que la moitié environ des clients estiment ne pas devoir attendre trop



au guichet et sont satisfaits de l'amabilité du personnel de vente; 10 % environ se déclarent insatisfaits, les autres n'ayant pas de position tranchée.

A BORD DU TRAIN: PERSONNEL COURTOIS ET DISPONIBLE

Le personnel accompagnant fait le meilleur score dans les trains. Sa courtoisie satisfait 67 % de l'échantillon, tandis que 7 % émettent un avis négatif. Sa disponibilité pour donner des renseignements est vue dans un rapport à peine différent: 60 % satisfaits, 10 % insatisfaits. L'éclairage est l'aspect matériel le plus apprécié par les voyageurs. A l'inverse, la propreté des fenêtres et des sanitaires et l'information sonore en cas de retard sont mauvais pour environ 40 % des personnes interrogées. Mais la propreté des sièges ne fait que 16 % de mécontents. Le confort des places, la ventilation, le chauffage, l'espace pour les bagages et les porte-manteaux donnent satisfaction à plus de la moitié de l'échantillon. Et le rapport des places fumeurs/non fumeurs est satisfaisant pour la grande majorité.



LES AUTRES ASPECTS DE LA QUALITE

Si les correspondances de train à train donnent 32 % de satisfaction, celles avec d'autres modes de transport en commun éveillent plus de critiques: 28 % les trouvent mauvaises et 23 % bonnes, le reste se situant dans la catégorie moyenne. La fréquence des trains est appréciée: 53 % d'avis positifs et un peu moins de 12 % négatifs. Mais leur ponctualité fait 28 % de mécontents, pour 37 % de satisfaits - et donc 35 % d'avis du groupe ni-oui-ni-non. Dans la catégorie matériel d'information (indicateur, ARIDisc, brochures, dépliants), le partage est équitable entre satisfaction et avis moyens, les taux d'insatisfaction restant inférieurs à 6 %.

LES AMELIORATIONS PRIORITAIRES

L'appréciation globale des prestations indique qu'il faut progresser mais interdit le défaitisme:

degré 5 (très bon)	3,9 %
degré 4 (bon)	50,5 %
degré 3 (moyen)	38,4 %
degré 2 (faible)	5,7 %
degré 1 (très faible)	1,5 %

... ce qui donne une moyenne globale de 3,5 !

Reste à déterminer les améliorations prioritaires. Le classement final place nettement en tête la ponctualité des trains, citée par 29 % de l'échantillon (41 % des navetteurs !). Viennent ensuite, pour 10 à 20 % des personnes: la propreté des sanitaires dans les trains, le nombre de places non-fumeurs, les correspondances avec bus, tram, métro, les correspondances entre trains, la propreté des fenêtres, le parking dans le voisinage des gares. Les autres thèmes sont cités par moins de 10 % des personnes.

De nouvelles enquêtes seront menées en 1994. Elles permettront de voir si la SNCB a réservé la réponse adéquate aux souhaits de sa clientèle, et dans toute la mesure de ses moyens financiers. ■

B-Excursions et B-Evénements: EXCELLENTE CUVÉE 1993

Dès la saison hivernale 92-93, la vente des B-Excursions a profité d'une hausse significative. Tendances plus que confirmées durant les mois d'été: le nombre de B-excursionnistes a augmenté de 46,9 %, voire de 52,4 % (SNCB + tiers).

Voilà le printemps, voilà l'été. Vous avez envie d'un petit break dépayssant ? Vous ne disposez pas de beaucoup de temps ? Une journée au vert, ce n'est déjà pas si mal. A moins que vous désiriez simplement faire une escapade. Les B-Excursions vous permettent (presque) toutes les folies.

EXCELLENTS CHIFFRES

En observant l'évolution du chiffre des ventes, on se dit que, chaque année, de plus en plus de Belges suivent ce type de raisonnement.

L'évolution négative du segment *jeunes* ne signifie pas que ceux-ci ont tourné le dos au train. Ils le prennent toujours, mais s'ils veulent passer une journée à la campagne, ils peuvent tout aussi bien utiliser leur Go Pass. Sans compter que celui-ci leur permet d'obtenir des réductions sur le prix d'entrée des centres d'intérêt locaux.

Le forfait spécial "all-in" destiné aux écoles n'est pas non plus passé inaperçu. Conséquence: une augmentation de 42,9 % dans ce secteur. Remarquons cependant que les voyages scolaires ont été offerts en 93 à un prix particulièrement attractif; en 94, les tarifs de groupe habituels sont de nouveau en vigueur. Nous y reviendrons d'ailleurs prochainement.

Les tarifs attractifs pratiqués pour les enfants ont été à la source de la plus forte évolution positive de l'ensemble.

ZOO D'ANVERS ET ANVERS 93

Au classement général des destinations, le Zoo d'Anvers est toujours bon premier.

En dénouement d'une saison exceptionnelle, la SNCB et le Zoo ont couvert de fleurs et de cadeaux le 300.000^{ème} B-Excursionniste. Les billets combinés à destination de Walibi, Efteling, Keukenhof et Amsterdam (Musée de l'Histoire Juive, Bateau Musée et A l'aube du Siècle d'Or) ont connu un engouement similaire.

Amsterdam ont connu une affluence considérable. Il n'est plus besoin de démontrer désormais que l'amateur de musées est intéressé par les billets combinés lui permettant de s'offrir "la totale" - train + musée - à un prix avantageux. Autre aspect positif: la demande hollandaise pour des billets combinés à destination des expositions ouvertes en Belgique est, elle aussi, en progression. Une raison de plus pour que la SNCB continue à proposer de telles formules. ■



Amsterdam ont connu une affluence considérable. Il n'est plus besoin de démontrer désormais que l'amateur de musées est intéressé par les billets combinés lui permettant de s'offrir "la totale" - train + musée - à un prix avantageux. Autre aspect positif: la demande hollandaise pour des billets combinés à destination des expositions ouvertes en Belgique est, elle aussi, en progression. Une raison de plus pour que la SNCB continue à proposer de telles formules. ■

UNE NOUVELLE APPROCHE DE LA FRAUDE

Un voyageur qui resquille n'est pas l'autre. La SNCB en tient compte: un "voyageur en défaut" n'est pas nécessairement un "resquilleur". Et celui qui se remet rapidement en ordre peut espérer plus de compréhension que celui qui préfère tromper la patience de son fournisseur.

Le lundi, souvent, ils sont de retour: des hommes, des femmes, des écoliers... qui, dans la hâte du petit matin, ont pris la mauvaise veste, le mauvais sac; ou bien ils ont tout simplement oublié leur portefeuille. Bien sûr, ils ne s'en rendent véritablement compte que lorsque le contrôleur passe.

Désormais, la SNCB traite ces "distraits" avec plus de compréhension. Le voyageur qui se présentera rapidement au guichet pour se mettre en ordre ne sera pénalisé que de 100 francs, montant des frais administratifs.

Le "resquilleur", quant à lui, est mis à l'amende. A un tarif progressif. S'il paie dans le train, on ne lui réclamera que 500 francs (1.000 auparavant). S'il règle l'addition dans les cinq jours ouvrables (cinq jours civils dans le précédent règlement), il devra s'acquitter d'une amende de 1.000 francs. Celui qui dépasse ce délai ne doit pas compter sur la patience ou la compréhension: pour lui, ce sera 5.000 francs (2.000 auparavant).

Le nouveau règlement est, pour l'essentiel, plus souple que l'ancien. A l'exception évidente des "resquilleurs récidivistes agissant en pleine connaissance de cause". ■

EUROSTAR ... SUIVEZ L'ETOILE

Demain, Bruxelles-Londres en 3 h 15 de confort

Chaque année, 50 millions de personnes traversent la Manche, soit trois fois plus qu'il y a 20 ans. Jusqu'à présent, on empruntait le bateau ou l'avion, mais à partir de l'été prochain, un nouveau moyen de transport - l'Eurostar - aussi rapide que confortable reliera Paris et Bruxelles au coeur de Londres.

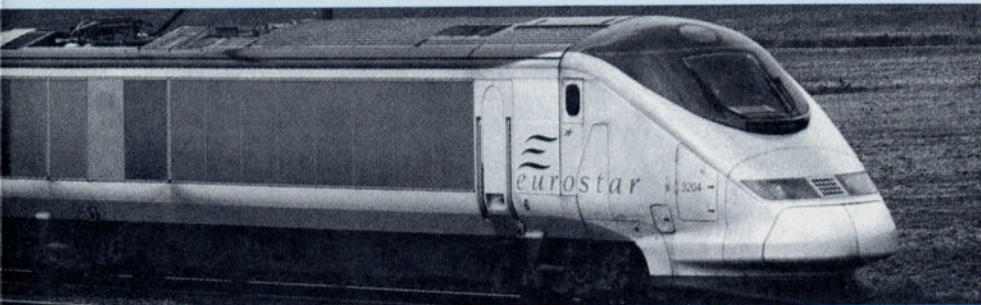
Le chemin de fer du XXI^{ème} siècle est en train de naître sous nos yeux. La France, la Belgique et la Grande-Bretagne posent ensemble le premier jalon de l'Europe ferroviaire de demain. Grâce à la construction du fameux tunnel sous la Manche et la mise en service de liaisons TGV entre Paris, Bruxelles et Londres, la Grande-Bretagne n'a jamais été aussi proche du continent. Le symbole de cette révolution porte un nom: Eurostar. Ce train à grande vitesse

voyageurs s'installeront à bord du train où les accueillera un personnel multilingue soucieux de leur confort pendant le voyage. Toute une série de services sont prévus pour répondre aux attentes de chacun, en seconde comme en première classe: bar-détente, possibilité de restauration, cabines téléphoniques. Le temps du voyage sera ainsi davantage valorisé.

Eurostar a été conçu pour le confort

la disposition des voyageurs. Dans chaque voiture, les passagers trouveront des casiers pour ranger leurs effets personnels. Pour les bagages plus volumineux, un compartiment spécial est prévu.

Par ailleurs, deux emplacements en première classe non-fumeurs sont prévus pour les personnes en chaise roulante. Un compartiment toilettes a en outre été spécialement aménagé à leur intention. ■



roulera à 300 km/h. Grâce à lui, il sera désormais possible de rejoindre Londres en un temps record et quels que soient les caprices de la météo.

Dès l'été 94, Eurostar reliera Londres à Paris en 3 heures et Bruxelles à Londres en 3 heures 15 seulement (la ligne à grande vitesse une fois opérationnelle en Belgique, le trajet sera encore réduit - jusqu'à 35 minutes de moins).

La fréquence d'Eurostar ? A terme, une rame par heure dans chaque sens. La mer du Nord n'étant plus un obstacle, les déplacements transmanche vont s'intensifier. Il sera possible de se rendre à Londres le matin pour un rendez-vous d'affaires ou une excursion touristique et d'être déjà le soir de retour à la maison.

Chaque billet comprend automatiquement une réservation. Tous les voyageurs auront donc la garantie d'une place assise. Après un contrôle d'embarquement (le *check-in*), les



du passager. Des lampes de lecture sont disposés au-dessus des sièges, qui comportent chacun un repose-pied, un appuie-tête et une tablette. Quatre cabines téléphoniques (qui acceptent les cartes de crédit) sont à

FAITES BIEN LA DIFFERENCE

Le Shuttle (exploité par Eurotunnel) est une sorte de train qui emmènera voitures et camions entre les deux terminaux du tunnel, à Frethun (Calais) et Folkestone.

EUROSTAR est notre train. Il va bien au-delà des terminaux du tunnel et n'emène pas de voitures: uniquement des passagers.

Fruit d'une collaboration étroite entre trois réseaux (SNCF, BR - par le biais de sa filiale EPS - et SNCB) et un groupement d'entreprises piloté par GEC Alstom, les Eurostar sont les premiers trains à grande vitesse véritablement européens.

Eurostar est à la pointe de la technologie: ce train peut fonctionner sur trois systèmes d'alimentation électrique et quatre systèmes de signalisation différents. Composé de 2 motrices et 18 voitures, il mesure près de 400 mètres et peut accueillir jusqu'à 794 voyageurs (584 personnes en seconde classe et 210 en première). Il est doté des derniers progrès en matière de climatisation et un système de suspension amélioré garantit un voyage en douceur, quelle que soit la vitesse.

L'aménagement intérieur d'Eurostar a été conçu par une équipe internationale de designers. Alors qu'en seconde classe, le jaune et le gris clair sont les couleurs dominantes, à bord des voitures de premières, le rouge rehausse harmonieusement toute une palette de gris qui se déploie sur les sièges aussi bien que sur les portes. Confortablement installés dans leur siège inclinable, les voyageurs franchiront la Manche sans voir le temps passer.

PRENDRE L'EUROSTAR A BRUXELLES-MIDI

C'est côté rue de France que la gare de Bruxelles-Midi a radicalement changé. Les voies 1 et 2 sont totalement enfermées dans un bâtiment qui sera le terminal de la ligne Eurostar Bruxelles-Londres. On a, en même temps, transformé les voies 3 à 6 qui, plus tard, accueilleront le TGV continental PBKFA.

Le terminal Eurostar fonctionnera sur ce qu'on appelle le *principe de stérilité*. Cela signifie que pour y entrer, il faudra être en possession d'un billet comprenant la réservation de place. La sécurité dans l'Eurotunnel le veut ainsi.

TERMINAL "STERILE"

Les quais étant au 1^{er} étage, le rez-de-chaussée abritera une zone intermédiaire, qui comprendra check-in, unités de contrôle, espace d'attente et zone de départ/arrivée.

Au check-in,

les voyageurs feront valider le billet acheté dans un de nos points de vente ou une agence de voyages. Ce service fonctionnera, pour chaque train, de 45 minutes à 10 minutes avant le départ, pour que les opérations de contrôle et l'embarquement se déroulent dans de bonnes conditions.

Selon la nature de son billet (avec ou sans piste magnétique), le voya-

geur passera par des portes automatiques ou par un comptoir occupé par un agent d'accueil SNCB. Dès qu'il aura franchi le check-in, le voyageur se trouvera en zone stérile.

Les unités de contrôle

seront le domaine de la sûreté et la gendarmerie. On y procédera notamment à la vérification d'identité pour tous les voyageurs tant que la Grande-Bretagne n'aura pas ratifié les accords de Schengen (libre circulation entre pays européens). Il arrivera également que des bagages soient vérifiés.

L'espace d'attente

pour les voyageurs déjà passés au check-in comprendra bien sûr des sièges (comme toute zone d'attente digne de ce nom), mais aussi des boutiques, bar, taverne, kiosque à journaux, sanitaires...

La zone "de départ et d'arrivée",

ce sera tout simplement le passage de et vers les quais, emprunté par les voyageurs au départ, et par ceux qui, arrivant de Londres, se dirigeront vers une sortie ou vers une autre partie de la gare pour prendre une correspondance.

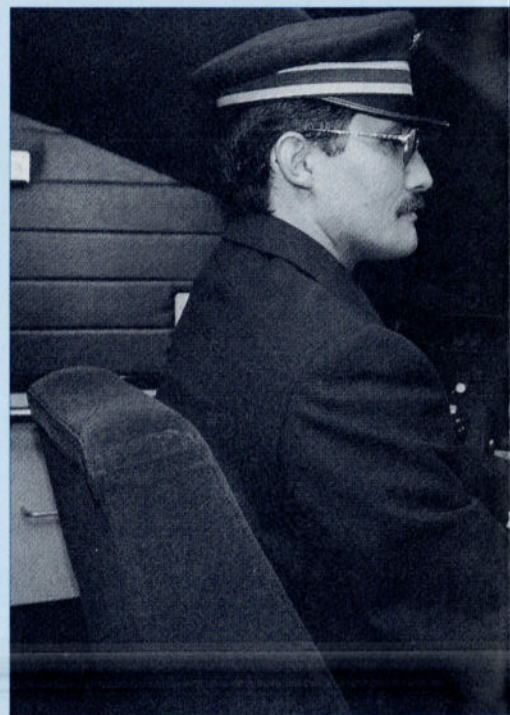
ACHETER UN BILLET...

On pourra acheter son billet dans les gares et les agences de voyages reliées, via Sabin ou Reselec, au système central de vente et de réservation installé à Lille.

Ce sera possible aussi, bien entendu, au *travel center*, ou *centre de voyages* ouvert dans le hall de la gare du Midi à proximité du terminal pour tous les voyageurs, où qu'ils aillent. Un très grand comptoir où pourront travailler simultanément 34 vendeurs, certains pour la vente des produits intérieurs, d'autres pour les produits internationaux. Trois emplacements surbaissés seront accessibles aux voyageurs en chaise roulante.

Les voyageurs Eurostar en instance de départ seront orientés en priorité vers les vendeurs *départ immédiat*. Et un système de gestion de files d'attente permettra d'orienter les autres selon leur demande (langue parlée, type de produit: TGV ou international traditionnel, etc.). La nuit, le Travel center sera fermé, mais deux guichets de nuit seront disponibles juste à côté.

Il faut - pour être complet - parler encore des espaces commerciaux qui occuperont plusieurs zones dans la gare. Le plus important occupera tout le côté nord du grand hall central de la gare. On y trouvera bars, buffets, restaurants, boutiques,



échoppes, kiosques à journaux, bureaux de location de voitures, banques, bureaux de change, cabines téléphoniques, etc. Les voyageurs en tout début ou en fin de voyage, comme les clients en transit entre deux trains, profiteront dans cette zone de services de première utilité. ■

UN TRAIN POUR TOUT LE MONDE

Eurostar, c'est un train pour tout le monde. Sur les 794 places assises d'une rame (dont 596 pour les non-fumeurs), 584 sont de 2^{ème} classe, c'est-à-dire destinées surtout pour les familles, les groupes d'amis, les gens qui voyagent seuls et qui apprécieront un niveau de confort supérieur à celui des trains conventionnels.

A croire malgré tout que ce sera le train des hommes d'affaires, on ferait erreur. Car réduire le temps de trajet de moitié - voire davantage - cela peut faire aussi le bonheur des personnes qui voyagent à titre privé. Du reste, les études de marché sont catégoriques: on n'attend que 20 % de voyages d'affaires parmi la clientèle d'Eurostar.

Signe éloquent de cette ouverture à un large public: dans chacune des voitures d'extrémité (1 et 18), deux espaces "familles" sont prévus en seconde classe: sièges face à face, autour d'une table rabattable. Ces espaces sont voisins des deux *relais-bébés* équipés de chauffe-biberons et de tables à langer.

A BORD D'EUROSTAR: le temps valorisé

Il faut que le temps passé à voyager soit valorisé. D'autres transporteurs voient les choses ainsi et cela leur réussit. Nous avons donc tout organisé pour que les clients puissent valoriser leur temps de trajet.

Il n'est pas pensable de proposer aux clients un voyage sans relief, sans variété. D'autres transporteurs ont, avant nous, pensé à séduire la clientèle par des attentions particulières. C'est ainsi que nous pourrions tenir tête à nos concurrents.

CADRE ET SERVICE

Condition de base: le cadre est agréable, conçu par les trois entreprises

ferroviaires avec des designers professionnels.

On pourra, en cours de voyage, téléphoner de l'une des 4 cabines réparties sur les 400 mètres de la rame. On pourra aussi changer et nourrir les nouveaux-nés dans les *relais-bébé* installés près des motrices.

Le train comprend deux voitures bar-buffet, en 6^{ème} et 13^{ème} positions (sur 18 voitures). On y servira des rafraîchissements et des snacks. Et un service mini-bar ambulant sera assuré dans les voitures de 2^{ème} classe.

Bien sûr, c'est en 1^{ère} que les voyageurs seront le plus choyés. Le prix payé pour leur billet comprendra également un repas - évidemment adapté à l'heure du déplacement - à consommer à la place qu'ils occuperont et quelques attentions comme un verre de bienvenue ou la mise à disposition d'un journal.

UN PERSONNEL DISPONIBLE

Qui dit service dit bien entendu personnel. Celui-ci sera formé à des tâches diversifiées et conscient d'être d'un bout à l'autre du voyage, à la disposition des clients.

Côté cheminots, nous serons trois: le chef de bord, le conducteur, et l'as-

sistant-chef de bord, également en mesure de prendre les commandes de la rame en cas de besoin.

Sur la liaison Bruxelles-Londres, l'assistant-chef de bord ne sera jamais un cheminot belge. Nous aurons donc des équipes mixtes telles que:

□ chef de bord SNCB, assistant et conducteur SNCF;

□ ou chef de bord et conducteur SNCB, assistant SNCF.

Ce qu'on appelle le "service à bord" - repas à la place en 1^{ère} classe, dessert des voitures-bar, mini-bar ambulant et ventes diverses (tickets de métro et cartes de téléphone, par exemple, de quoi ne pas être démuné en débarquant) - sera presté par le personnel de CCCC - Cross Channel Catering Company (voir page suivante). Stewards et hôtesse distribueront les boissons et nourritures préparées par les CAV - Centres d'Avitaillement (voir page suivante).

L'ensemble du personnel de bord aura bien sûr pour souci - parmi d'autres préoccupations - d'informer au mieux les clients d'un bout à l'autre de leur voyage. ■

UNIFORMES COMMUNS

Des uniformes communs aux cheminots belges, français et anglais ainsi qu'au personnel de CCCC ont été créés par "Pierre Balmain uniformes". Ils sont basés, pour les tons, sur l'emblème d'Eurostar, en bleu nuit et jaune, avec un appoint de gris. On retrouve aussi les trois ondes de l'emblème notamment dans le dessin des foulards, cravates, noeuds papillon. Particularité: les képis ont une forme dont la clientèle belge n'a l'habitude que si elle voyage à l'étranger.

Pour la photo, notre (authentique) conducteur avait revêtu la tenue de sa fonction. Sur les autres photos, ce sont des mannequins qui portent les différents types d'uniformes. Notre photographe les a saisis lors de la présentation officielle au personnel concerné.



EUROSTAR: UNE AFFAIRE DE PARTENARIAT

Eurostar est un projet - et un produit - conçu par trois réseaux ferroviaires. Sa réussite doit forcément reposer sur un partenariat dynamique entre réseaux anglais, belge et français ainsi qu'avec d'autres prestataires. Un partenariat au sein duquel on sait "qui fait quoi".

C'est un groupe international - le Joint Business Management Team, JBMT pour ses intimes - qui a porté le projet où il en est aujourd'hui. Son rôle ne s'achève pas au moment où Eurostar va commencer une carrière commerciale. Au contraire: le JBMT va désormais coordonner et piloter tout ce qui est commercialisation, qualité du service, tarifs et communication. La SNCB y est représentée; les cheminots belges n'ont donc pas à craindre de travailler "pour d'autres".

LES CHEMINOTS AU CRENEAU

Le personnel cheminot - SNCB - peut être classé en trois catégories.

Dans le mouvement,

nous aurons des conducteurs et des chefs de bord.

Les conducteurs auront été formés à la fois en simulateur (à Lille et Londres) et aux commandes mêmes d'une rame Eurostar (notamment pendant la période d'essais principalement sur la ligne 94).

Les chefs de bord travailleront avec des assistants d'une autre nationalité. Ils seront tous au moins trilingues: ils parleront anglais, français et néerlandais pour accueillir dignement la clientèle selon les règles en vigueur dans les pays participants.

Nous compterons aussi deux équipes sédentaires

L'une assurera la vie quotidienne du terminal. Dirigée par le Terminal Manager (un inspecteur du mouvement à été désigné à ce poste) et son assistant, elle comprendra des gestionnaires (pour l'organisation pratique, technique), l'équipe de service à la clientèle (et ses agents d'accueil), le personnel d'entretien et le personnel de sûreté (tous les grades du service de police).

L'autre veillera sur le matériel roulant. Elle travaillera (comme elle le fait déjà depuis un certain temps) derrière les quatre portes de l'atelier

de Forest, où Eurostar (notre photo le prouve) a déjà maintes fois fait escale. Il s'agira d'entretenir les rames Eurostar, quels qu'en soient les propriétaires (SNCF, BR ou SNCB) quand elles arriveront pour la nuit ou pour une révision plus substantielle.

ET TOUS LES AUTRES

D'autres partenaires participeront à cette entreprise internationale. Ce sera le cas en particulier pour les

tre d'avitaillement de Bruxelles, d'où partira tout ce qui sera consommé dans les Eurostar. La SNCB a chargé Restorail d'exploiter ce centre pour son compte.

Consommations distribuées

Dans le train même, c'est la société CCCC qui assurera le service. Une société nouvelle qui a pour actionnaires Sabena, Wagons-Lits et Intercity On Board Services (ICOBS). Le personnel de cette société portera les uniformes appropriés de la gamme dont nous parlons à la page précédente. Il servira les repas à la place en 1^{ère} classe, assurera le service des voitures bar-buffet et le mini-bar ambulant en 2^{ème} classe. ●



Partenariat mené à terme: après une période d'essais, techniciens français (sur la droite) et conducteurs belges (à gauche) se rencontrent une dernière fois devant la rame, à Tournai. Et on repart.

services à bord (dont nous parlions à la page précédente).

Catering préparé

Avant de nourrir les voyageurs, il faut préparer les repas. L'espace étant restreint dans le train et le temps limité, cela doit se faire ailleurs. Une société de catering s'en chargera dans un bâtiment que nous sommes en train d'adapter au bout de la rue de France (à deux pas du terminal). Ce sera le CAVB, Cen-



LIGNE 26

Bruxelles, prochain arrêt

Il faudra attendre le mois de juin 1996 pour que la ligne 26 Vilvorde-Hal se prolonge au-delà de Huizingen. Suite aux travaux effectués entre Bruxelles et Hal dans le but d'améliorer le réseau intérieur et d'assurer le passage du TGV, les passagers arrivés à Huizingen doivent emprunter des bus pour accomplir la dernière partie du trajet vers Hal. Ce "désagrément" ne dessert pas l'expansion de la ligne 26, considérée à juste titre comme l'antenne orientale du réseau ferroviaire bruxellois.

A la mi-93, un train empruntait toutes les heures l'axe nord de la ligne 26, Etterbeek-Vilvorde. Un autre parcourait l'axe sud, Schuman-Hal. Depuis le 26 septembre 93, le service a doublé dans les deux sens. Les trains supplémentaires font le trajet Vilvorde-Hal sans arrêt ni à Etterbeek, ni au Quartier Léopold, ni à Schuman.

La fin de l'année a vu mettre en oeuvre la deuxième phase du plan d'action: un train supplémentaire entre Hal et Vilvorde à partir de décembre.

La phase 3 sera initiée en mai: un train complémentaire parcourra entièrement les deux demi-lignes (Etterbeek-Vilvorde et Schuman-Hal). La fréquence sera d'un train toutes les vingt minutes dans chaque sens. Etape finale ? Voire ! Le trafic de banlieue ne cesse de se développer.

RESEAU EXPRESS REGIONAL

Lors d'une intervention à Anvers, fin de l'année dernière, Antoine Martens, administrateur-directeur

général adjoint de la SNCB, estimait que le trafic "périphérique" recèle encore un énorme potentiel de clientèle pour les chemins de fer. Deux navetteurs sur trois habitent à moins de 30 kilomètres de la capitale. Des 200.000 personnes concernées, seules 40.000 ont choisi les transports en commun. "La grande majorité des automobilistes habitent à très courte distance de leur lieu de travail. Si nous voulons résoudre le problème des embouteillages, nous devons concentrer nos efforts sur la grande ceinture de Bruxelles. C'est pour cette raison que je plaide en faveur du trafic de périphérie".

En général, ce type de réseau s'appelle "RER", Réseau Express Régional autour de Paris. A la base du RER, on retrouve non seulement une plus grande fréquence de passage mais aussi une combinaison optimale entre trains et transports publics (tram, bus ou métro).

Le facteur automobile ne pouvant être totalement éliminé, il importe de pouvoir disposer de surfaces importantes de parking d'où les con-

ducteurs empruntent les transports en commun. Cette idée a initié une étude de faisabilité pour la réalisation d'un énorme parking et d'une nouvelle gare à proximité immédiate de l'autoroute de la Mer (E40). Une idée toutefois vite enterrée au vu des coûts prohibitifs de ce type de projet.

CHER, LE PROJET

Le coût du projet est une pierre d'achoppement importante dans l'élaboration d'un RER bruxellois digne de ce nom. La SNCB n'a pourtant pas définitivement abandonné l'idée d'un tel réseau. Si les autorités prenaient une partie du budget à leur charge, une solution pourrait sans doute voir le jour. En attendant, la SNCB a démontré qu'elle est prête à faire le pas. Le développement important du réseau de périphérie au mois de mai s'inscrit dans cette logique.

Le flanc oriental du réseau n'est pas le seul à bénéficier de développements. La nouvelle liaison horaire Braine l'Alleud-Alost tient compte de l'axe "européen" en passant par le Quartier Léopold. Et si l'on se penche sur une carte ferroviaire, on se rendra vite compte qu'il s'agit là des fondations d'un réseau périphérique en parfaite correspondance avec les grandes lignes.

Dans la foulée, des contacts précis ont été pris avec la STIB (bruxelloise) de manière à pouvoir offrir des connexions idéales aux usagers du tram, du bus ou du métro. Les voyageurs qui restent dans l'agglomération bruxelloise peuvent d'ailleurs utiliser sur la ligne 26, au choix, un ticket de zone ou une carte de dix voyages, tous deux en usage à la STIB.

Il est également possible d'utiliser un billet SNCB avec supplément STIB, qui donne accès aux lignes de tram et de métro.

Hors agglomération, restent les cartes de dix voyages spéciales de la ligne 26. Une autre manière de dire que Bruxelles, c'est vraiment la porte à côté. ■



LE FACTAGE GENERAL retrouve ses quartiers

Depuis l'ouverture du bâtiment de la rue de France, le factage général se charge, tout comme ses homologues régionaux, de l'envoi et de la répartition des notes et des courriers internes. Un coup de frais ne pouvait lui faire de tort.

Ces dernières semaines ont été l'occasion de nombreux changements pour le factage général. Locaux remis à neuf, équipement renouvelé... bref: quelques atouts pour une remise en selle. Ce renouveau printanier entérine une amélioration considérable des conditions de travail, en réduisant au minimum le nombre de manipulations des envois. Pour desservir 1.130 destinataires, le système se doit d'être parfaitement au point. Ainsi, les enveloppes postales en plastique bleu - utilisées par ceux qui reçoivent beaucoup de correspondance - font désormais partie des nouvelles pratiques.

Les différents mémos, lettres, etc. sont directement triés dans ces pochettes, ce qui permet d'envoyer en une fois plusieurs envois différents adressés à une même personne. Ces enveloppes bleues protègent les différents documents tout en limitant la chaîne des manipulations dans les centres régionaux, de l'ouverture des sacs postaux à la répartition des enveloppes vers les trains qui les amèneront à destination.

Une note enregistrée dans le service au jour J est transférée le même jour à l'adresse du destinataire pour lui être remise, au plus tard, le matin du jour suivant (J + 1).

Moins de manipulation, cela signifie aussi une moindre charge de travail grâce à la mise en service de nouveaux chariots transporteurs entre ce service et Bruxelles Midi. Ces chariots sont du même type que ceux utilisés par la Poste: une base carrée montée sur roulettes et sur-montée de chaque côté par des grilles en métal (l'une faisant office de porte).

QUELQUES CHIFFRES

La tâche du factage général se conçoit mieux en quelques chiffres.

En 1993,

ce service a traité 4.351.326 envois (courrier et divers), plus de 15 millions de brochures et près de 1,5 million de billets.

Il a reçu 41.786 colis (soit quelque 622 tonnes)

et en a transmis 42.938 (737 t).

La machine à affranchir n'a pas chômé non plus puisqu'elle a délivré des cachets postaux pour plus de 12 millions de francs.

DEUTSCHE BUNDESBahn ET DEUTSCHE REICHSBAHN: LA FUSION

Le 1^{er} janvier 1994, la Deutsche Bundesbahn et la Deutsche Reichsbahn unissaient leurs destinées, opérant désormais sous la bannière Deutsche Bahn AG (DB AG).

Cette société anonyme se transformera en holding à l'horizon 1997, regroupant trois filiales spécialisées: trafic passagers, transport des marchandises et entretien du réseau.

En 2002, la dissolution du holding permettra l'éclosion de trois sociétés indépendantes issues de ces filiales.

Le financement de l'opération est garanti par l'Etat, via l'octroi de subsides et des prélèvements fiscaux sur les produits pétroliers.

En plus, le gouvernement a repris la totalité du montant de la dette de 70 milliards de DM (près de 1.500 milliards de francs), accumulée par les deux entreprises au cours des 40 dernières années. Le seul exercice de 1992 avait conduit à une perte globale consolidée (DB et DR) de 14,8 milliards DM (un peu plus de 300 milliards de francs).

La réforme des chemins de fer allemands aura des conséquences importantes tant pour l'entreprise elle-même que pour l'ensemble du trafic. Elle touchera également des pans entiers de la société, de l'économie et de l'Etat. Un des objectifs de ces changements est de rendre le train plus attrayant pour le grand public, de manière à pouvoir contribuer, du moins partiellement, à résoudre le problème de la mobilité en Allemagne. ■



Boîte à idées

UN WAGONNET SUR LA BONNE VOIE

Indéniable réussite que cette boîte à idées ! Mise en service au début de 1991, elle a d'ores et déjà fourni l'occasion aux membres du personnel les plus inventifs de se partager 1,5 million de primes. Pour sa part, la SNCB a réalisé 23 millions d'économie en appliquant les améliorations suggérées. Sans compter le "gain" de temps et de sécurité, l'amélioration de l'image de marque et de la qualité des conditions de travail et des prestations fournies à la clientèle.

L'idée de Richard Cleeren fait partie de celles qui ont été retenues. Ce Limbourgeois d'origine s'est judicieusement intéressé aux chariots Geismar.

La définition officielle les décrit comme étant *un wagon léger destiné au transport de matériel et d'outillage*. Les cheminots connaissent mieux cet engin non motorisé sous le nom de *Chariots Geismar*, d'après le nom du constructeur. Adaptée aux voies, cette plate-forme de bois montée sur profilés en acier peut supporter une charge utile de 1 tonne. Elle est utilisée pour le transport d'accessoires, d'outils ou de petit matériel.

FINI DE RALER

Ce petit chariot ne faisait pourtant pas que des heureux. Trop courts pour les portions de voie où se croisent les rails, ils se bloquaient intempestivement. Sans compter les déraillements réguliers et sans parler du soulèvement de l'engin. De chaque côté de la plate-forme, les cheminots ne disposaient que d'une seule poignée verticale. Ce qui n'était pas la position la plus adéquate pour la déplacer facilement.

Richard Cleeren, technicien de 36 ans attaché au 22^{ème} arrondissement infrastructure à Anvers, a mis en oeuvre une amélioration sensible. En ajoutant 4 roues montées sur blocs indépendants, les déraillements aux aiguillages et aux croisements ne sont plus que mauvais souvenirs. Le comité d'appréciation finira par estimer que l'adjonction de deux roues seulement suffit à éliminer le problème.

ET DE LOURD...

... il devint léger. Poursuivant sa tâche, Richard Cleeren s'est attaqué à

la largeur des essieux, en sciant 6 millimètres du côté intérieur de l'axe et en utilisant des écrous de 10 millimètres. Enfin, il a facilité le transport de la plate-forme en remplaçant chaque poignée verticale par deux poignées horizontales. Deux personnes peuvent désormais soulever le wagonnet (presque) sans efforts.

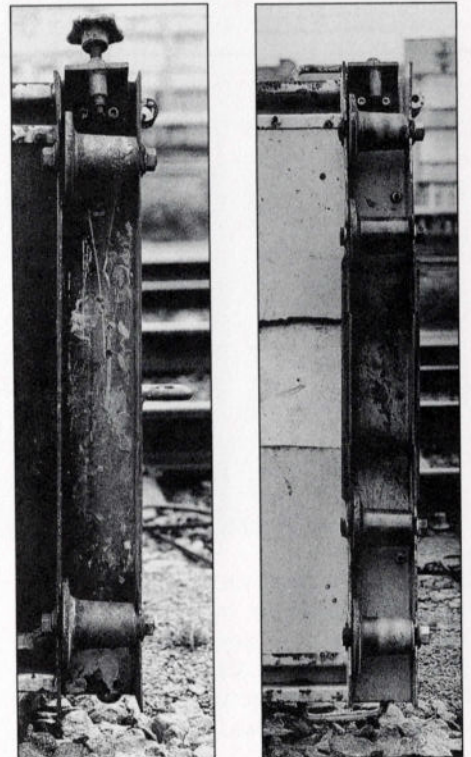
Notre bricoleur de génie ne pouvait s'arrêter en si bon chemin. Il savait bien qu'il n'existait pas d'engin adapté au transport des postes à souder. Si le chariot Geismar était plus long de 20 centimètres, le déplacement de ces postes à souder de près de 450 kilos se ferait sans difficulté. Il suffit désormais d'utiliser une rampe d'accès formée de deux planches pour faire glisser le poste à souder sur la plate-forme.

PLUS VITE ET EN TOUTE SECURITE

Les avantages de ces adaptations tombent sous le sens: sensible gain de temps dû à l'absence de déraillement ou de blocage des essieux et meilleures conditions de travail et de sécurité grâce à l'amélioration du maniement de la plate-forme. Le chariot Geismar dans sa version allongée permet de transporter un poste à souder plus rapidement et plus sûrement. Plus de risque de le renverser ou de suer sang et eau pour le transporter le long des voies. En éliminant les goulots d'étranglement, il sera désormais plus économique de souder les rails, en termes de matériel bien sûr, mais aussi de frais de transport et de personnel.

Dernier problème à résoudre, l'augmentation de poids du chariot Geismar dû à ces différentes modifications. Pour ce faire, l'aluminium devrait avantageusement remplacer l'acier de cette structure.

Entre-temps, le prototype a largement été testé et l'on peut d'ores et déjà annoncer que seuls les nouveaux modèles seront dorénavant livrés aux équipes d'entretien. Richard Cleeren peut être fier de sa trouvaille qui sera d'ailleurs récompensée par une prime de 80.000 francs. Peut-être consacrera-t-il cet argent à sa passion pour les voitures de collection ? Pour l'heure, nous nous permettons de lui adresser toutes nos félicitations. ■



A gauche, le wagonnet Geismar vu (partiellement) du dessous. Il a suffi de deux roues supplémentaires de chaque côté (comme on les voit à droite sur le prototype) pour gommer les risques de déraillement sur les aiguillages. Et dans la version finale, il n'y en aura qu'une de plus, de chaque côté. La photo de droite montre aussi le gain de longueur (20 cm) et (aux extrémités) les poignées horizontales imaginées par Richard Cleeren.

WEEK-ENDS REDIMENSIONNES

Le nouvel horaire d'été entre en vigueur le 29 mai 94. Le service des trains du week-end subira des aménagements. Conséquence: si certains arrêts ne seront bientôt plus desservis le samedi et le dimanche, les voyageurs pourront compter sur une meilleure offre de trains dans d'autres gares.

La concordance offre/demande est fondamentale pour atteindre l'équilibre - budgétaire - d'un service.

C'est aussi un des objectifs fixés par le contrat de gestion entre la SNCB et l'Etat. Mais on observe un discordance dans notre service du week-end - par rapport à la semaine. Elle est à la base d'une révision des horaires.

En comparant à ce qui se faisait les jours ouvrables en 1993 (indice 100), le service du week-end se présentait comme l'indique notre tableau.

Or, au cours du week-end, la demande est de 50 % inférieure à son niveau en semaine.

D'où la mise en place d'une formule alternative: la réduction à 62 % (au lieu de 72) de notre offre le week-end. Reste ainsi une marge de manoeuvre de l'ordre de 12 % pour absorber d'éventuelles pointes de demande.

Dans la nouvelle grille - à partir du 29 mai - les trains ne s'arrêteront plus dans 36 gares les samedis et dimanches. En outre, certaines liaisons seront fusionnées: des trains IC avec des IR ainsi que des trains IR

et L. On ne desservira plus certaines liaisons L très peu fréquentées et des trains fort peu occupés tôt le matin et tard le soir ne rouleront plus.

Cette rationalisation de l'offre ne sera pas liée à une diminution de la

	samedi	dimanche
kilomètres couverts	72%	72%
nombre de voyageurs	31,5%	32,75%
voyageurs/km couverts	40,6%	47,2%



qualité du service. Certes, les voyageurs touchés par ces fermetures prendront le train dans une autre gare. Mais que des trains IC ou IR stoppent désormais le samedi et le dimanche dans 34 points d'arrêt, c'est, en ces endroits, une amélioration sensible du service. Destinations directes plus nombreuses, moins de correspondances à prendre dans certains cas, trains plus modernes assurant aux voyageurs un confort plus grand... voilà quelques-uns des bénéfices ponctuels de la nouvelle offre.

En réduisant l'activité moyenne de 21.405 trains-kilomètres le week-end, la SNCB réalisera des économies, notamment parce qu'il faudra utiliser moins de personnel. ■

GARES QUI NE SERONT PLUS DESSERVIES LE WEEK-END

Aye, Cambron-Casteau, Couillet, Forrières, Froyennes, Ghlin, Hourpes, Le Campinaire, Leman, Méry, Mévergnies-Attre, Obourg, Sclaigneaux, Sclessin, Voroux-Goreux et Viville, Baasrode-Zuid, Balem-Zuid, Buda, Ede, Hambos, Hever, Hillegem, Muizen, Munkzwalm, Oudegem, Sint-Denijs-Boekel, Terhagen, Welle, Wespelaar-Tildonk, Wichelen et Wijgmaal.

GARES OU DES TRAINS IC ET IR S'ARRETERONT DESORMAIS DURANT LE WEEK-END

Andenne, Auvelais, Antoing, Blaton, Châtelet, Flémalle-Haute, Jemappes, Jemeppe-sur-Sambre, Jurbise, Marchienne-au-Pont, Milmort, Péruwelz, Quaregnon, Saint-Ghislain, Statte et Taminnes, Asse, Boortmeerbeek, Bouwel, Buggenhout, Buizingen, Burst, Haacht, Herzele, Kapelle-op-den-Bos, Kessel, Lembeek, Londerzeel, Lot, Malderen, Nijlen, Opwijk, Ruisbroek, Forest-Midi.

LIGNES QUI SERONT DESORMAIS DESSERVIES EN SERVICE BI-HORAIRE LE WEEK-END

Liège - Luxembourg; Charleroi-Sud - Ottignies; Charleroi-Sud - Couvin; Charleroi-Sud - Jeumont; Mons - La Louvière - Charleroi-Sud; Ath - Mons; Charleroi-Sud - Manage - La Louvière-Sud; Liège - Namur; Liège-Palais - Jemelle, Ottignies - Namur; Namur - Charleroi-Sud; Liège-Palais - Verviers; Dinant - Libramont; Virton - Libramont; Namur - Ciney; Anvers-Central - Saint-Nicolas; Louvain - Bruxelles-Midi; Hasselt - Mol; Hasselt - Louvain/Landen; Grammont - Ath; Grammont - Enghien; Gand-Saint-Pierre - Eeklo; Gand-Saint-Pierre - Audenarde - Renaix; Bruxelles-Midi - Termonde.