

# C'EST A DIRE



**AVEC LE  
SOURIRE**

Accueil, accueil, accueil... C'est comme une idée fixe. Et le plus souvent, pour en parler de manière imagée, on évoque des faits purement matériels.

La facette humaine de l'accueil - un sourire, un regard - a tout autant d'importance. La personne qui s'adresse à nous attend certainement ce sourire, cette attention totale, cette gentillesse qui met une "touche finale" à l'efficacité. Autant lui en faire cadeau: c'est gratuit.

## DES MESURES CONCRETES EN FAVEUR DE L'ACCUEIL

*Dans une précédente édition, nous avons expliqué en gros les résultats d'un sondage mené auprès de 3.000 clients. Et souvenez-vous: les personnes interrogées donnaient en fin d'enquête leur classement des améliorations prioritaires à mener. Plusieurs initiatives sont en cours - même depuis avant le sondage - pour améliorer le service et l'accueil à la clientèle.*



### SOMMAIRE

#### ACCUEIL

MESURES CONCRETES POUR UN ACCUEIL SOIGNE	2
DES COLLEGUES HABILES REQUINQUENT LEUR GARE	3

#### INFRASTRUCTURE

DES RAILS LONGS BELGES DANS LE CHUNNEL	4
---	---

#### VOYAGEURS

LES FONCTIONNAIRES EURO- PEENS PAIENT EN ECU	4
1995: FIN DES BANQUETTES EN BOIS	6
TARIFS DE GROUPE: AUX PRIX DU MARCHÉ	8

#### MARCHANDISES

B-CARGO ET TRW SOIGNENT LES GROS CUBES	7
ICF DANS LES BANANES	7

#### EVENEMENTS

RYTHMES AFRO-AMERICAINS A TOUR ET TAXIS	6
--	---

#### TELEX

MACHINES A VENDRE	5
CHANGEMENTS DANS LES PASS	5
OUI JE VEUX	7

#### DES GARES ET DES TRAINS PROPRES

Pour l'entretien des gares et de leurs environs, des équipes mobiles disposent des moyens et du matériel nécessaires pour mener des opérations de nettoyage urgentes. Actuellement, la formule est testée à Verviers, Châtelet, Bruxelles-Nord, Denderleeuw et Malines.

Dans le nouveau matériel roulant, la conception des toilettes (un principe comparable à celui qu'on utilise en aviation) donnera un "plus" important à leur propreté.

#### L'INFO AU BON MOMENT

Des "infokiosques" mobiles assureront bientôt l'information aux usagers en cas de perturbations importantes du trafic (si une tempête provoquait des bris de caténaire comme on l'a vu ces dernières années) ou d'événements exceptionnels (l'affluence d'août 93 lors du décès du Roi Baudouin). Ils seront équipés des appareils de communication nécessaires et pourront être rapidement opérationnels là où ils seront indispensables.

Dans le nouveau matériel roulant - première livraison en 1996 - nous pourrions diffuser des informations à bord des trains de manière plus performante. Par un système d'affichage électronique, par un réseau de haut-parleurs et des téléphones.

#### CORRESPONDANCES ET "TRICHE"...

Les correspondances trains/transports publics locaux iront en s'améliorant. Les Commissions provinciales du transport ont été mises en place au deuxième semestre de 93 dans cette optique.

La nouvelle approche des cas d'oubli du titre de transport et de fraude (dont nous parlions aussi dans notre précédente édition) contribue à l'élaboration d'une meilleure image de service dans l'esprit des clients.



#### ATTENTE ET PONCTUALITE

Les temps d'attente aux guichets ont pu être réduits grâce au système de vente Sabin. S'il subsiste quelques problèmes, notamment à Bruxelles-Midi pour des opérations plus complexes, le système est affiné à chaque fois qu'une difficulté apparaît, et sa fiabilité s'améliore en permanence.

Sur un certain nombre de lignes, on procède à d'importants travaux d'infrastructure. Cela fait naître des zones de ralentissement des trains. La ponctualité s'en trouve affectée. Les lignes 161, 25 et 96 en sont de bons exemples. Une planification soignée, une plus grande coordination entre les chantiers et une bonne collaboration avec les différents districts concernés visent à limiter strictement les retards. ■



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 façage général (code 99999:00). Pour nous donner votre avis: C'EST A DIRE - SG 01.4 section 50 - Bruxelles

## DO IT YOURSELF

### Des collègues habiles requinquent leur gare

*Après plus d'un siècle de chemin de fer, la gare occupe toujours une place sociale importante. Porte d'entrée du réseau ferroviaire, elle est aussi (dans l'autre sens) l'accès à la commune, à la ville. En maints endroits, la gare mérite un coup de frais. Et dans ce domaine, les pratiques évoluent. A Wetteren, par exemple, on s'efforce de rendre au bâtiment sa gloire d'il y a 154 ans.*

Côté pile et côté face: les situations "avant" et "après". Une rénovation selon des voies nouvelles. Mais toute empreinte de professionnalisme. ▼

La gare de Wetteren était - disons-le tout net - fort délabrée: murs sales, pollués, peintures écaillées... Tout le monde disait: il faut la rénover. Mais comme ailleurs, ces vœux chaleureux achoppaient sur le budget.

Des conversations informelles ont fait naître l'idée que le budget pourrait rester limité si le travail était réalisé par les cheminots eux-mêmes. Quelques membres du personnel de la gare sont connus pour leur habileté dans les travaux du bâtiment. Le service Infra se déclara prêt à s'engager avec eux dans l'aventure. Il prendrait en charge la location du matériel et l'achat des matières. Et eux mèneraient la rénovation sous la direction de l'architecte régional. Avec l'accord du responsable des ressources humaines dans le district, les cheminots de Wetteren se sont donc attelés avec enthousiasme à requinquer "leur" gare, des collègues du fonds de modernisation se chargeant provisoirement de leurs tâches habituelles.

Bien préparé, le travail est déjà à moitié fait. Un spécialiste a donc placé l'échaffaudage nécessaire (afin de travailler en toute sécurité) pour soigner des façades. Pour la préparation des surfaces à rénover, le traitement des boiseries et le nettoyage des murs, des outils spéciaux, professionnels, ont été loués à un fournisseur qui en a montré le maniement avant de le laisser entre les mains des cheminots. Constat immédiat: la crasse accumulée au fil des ans et, en quelque sorte, "gratinée" par le soleil, ne résiste pas à cet outillage performant. Pas un micron de saleté ne peut tenir tête à la conjonction d'eau, de sable et de haute pression. La couche protectrice de la pierre, pour sa part, en sort parfaitement intacte, tout comme le bois, qui ne réclame, par la suite, qu'une finition au papier de verre fin.



Le planning prévoit que la gare brille comme un sou neuf bien à temps pour la kermesse de septembre et l'animation qui règnera devant l'ancêtre requinqué. ■

## DEPUIS PEU SOUS LA MANCHE: rails longs soudés made in SNCB

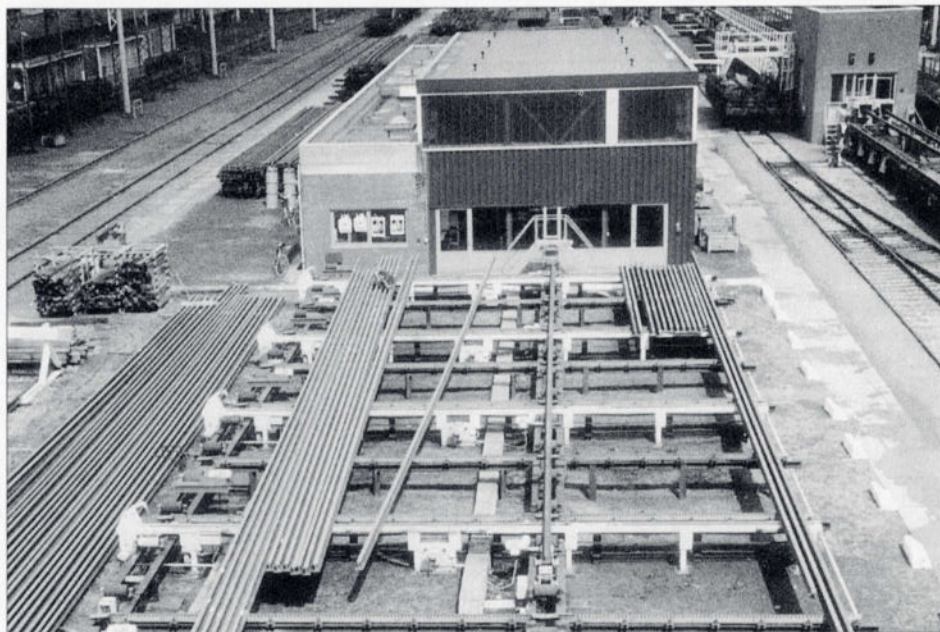
*Une expérience déjà longue et l'application des techniques les plus modernes en matière de soudure et de régénération de rails. Ce sont les fructueux atouts d'un atelier de la SNCB, l'ACI de Schaerbeek, dont le nom est associé à la construction du tunnel sous la Manche. Une unité de production qui a donc toutes ses chances sur le terrain européen.*

Il y a plus de 50 ans que l'Atelier Central Infra de Schaerbeek applique les techniques de soudure électrique par étincelage et de régénération des rails. Cette longue expérience et l'adaptation permanente aux techniques les plus modernes en matière de production, de contrôle de qualité et de transport de rails ont permis la mise en place de deux lignes de production ultra-modernes. L'une pour la régénération des rails. L'autre - en phase finale d'aménagement - pour la soudure de rails en unités de 300 m.

Les rails longs soudés, addition de longueurs standard qui vont de 18 à 100 m, offrent l'avantage d'un réel confort de roulement. C'est ce que Trans Manche Link a choisi pour les deux fois 50 km de voies qui portent sous la Manche les navettes Le Shuttle et nos Eurostars. Et c'est l'ACI Schaerbeek qui a soudé les rails pour le terminal de Coquelles et la partie française du tunnel.

Si l'on y ajoute les CFL, cela fait deux clients internationaux pour l'ACI. Pourquoi pas d'autres ? L'équipement, la qualité technique, la compétence existent. Profitons-en pour atteindre un niveau élevé d'activité pour un effectif de quelque 170

travailleurs en ligne. Proposons nos productions à l'étranger. C'est ce que fait l'équipe dirigeante de l'atelier, qui exporte ainsi un savoir faire et des produits made in SNCB. ■



### EUROPE

## BILLETS EUROPEENS FACTURES EN ECUS

*Les signatures de hauts dirigeants de l'Administration européenne et des chemins de fer belges au bas d'une convention font de la SNCB un véritable pionnier communautaire.*

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet, les cinq agences de voyages qui travaillent pour la Commission Européenne se voient facturer en ECUS les billets achetés pour les déplacements professionnels des fonctionnaires européens. Le prix indiqué sur les billets est d'ailleurs exprimé en ECUS. La Commission entame ainsi la réalisation d'un projet qu'elle nourrit depuis un certain temps déjà: le développement de l'usage commercial de l'ECU. D'autres prestataires de services - les autres réseaux ferroviaires et les compagnies aériennes - devraient franchir le pas également à l'avenir.

Répondant aux questions d'un journaliste, Léo Pardon (l'administrateur-directeur de notre département Voyageurs) a précisé que le prix sera exprimé en francs belges et en ECUS sur les billets Bruxelles-Londres (Eurostar) dès cet été, et que la même chose devrait être réalisée sur l'ensemble des billets internationaux à partir de 1995.

Dans un lointain avenir, les prix des billets émis par les entreprises ferroviaires de tous les pays communautaires seront sans doute libellés exclusivement en ECUS. Pour l'instant, nous sommes des pionniers. ■

## B-CARGO ET TRW OUVRENT LES PERSPECTIVES AUX GROS CUBES

*B-Cargo et son partenaire intermodal TRW (Transport Route Wagon) ont entamé des essais de transport combiné vers l'Espagne et l'Italie par mega trailers, notamment en provenance d'Angleterre. Ils espèrent ainsi prendre position dans le créneau des camions "gros cubes" sur le continent et en trafic ferry.*

Les mega trailers sont les véhicules routiers qui offrent actuellement la capacité de chargement la plus généreuse: 100 m<sup>3</sup>. Dans des cas de plus en plus nombreux, ils sont pour les expéditeurs et les transporteurs routiers une alternative idéale au matériel traditionnel. Du fait de ce volume important, chargés sur des wagons classiques, les mega trailers pourraient s'avérer hors normes sur des lignes ferrées à gabarit avare. C'est le cas dans le tunnel sous la Manche: ils entament le gabarit de plusieurs dizaines de centimètres.

Les spécialistes ferroviaires qui opèrent en Belgique (TRW, le ferrouleur belge par excellence, et B-Cargo, qui agit en tant que tractionnaire) n'ont pas un instant renoncé à se positionner dans les transports à très longue distance réalisés au moyen de ce matériel nouveau. Ils ont recherché, pour desservir des destinations fort demandées, le matériel porteur et les itinéraires les plus indiqués. Un service jour A / jour B Anvers-Perpignan est ainsi proposé aux routiers belges (voire hollandais) qui desservent en mega trailer la clientèle implantée dans le sud français et en Espagne. Départ le jour A à 18 heures, mise à la disposition du destinataire le lendemain à 14 h 30.

### CAPACITE DE REPONSE DU RAIL

Un sillon est aussi tracé, depuis le 20 juin, entre Zeebrugge et Perpignan. Le terminal de chargement de Zeebrugge traitera les véhicules venus d'Angleterre en formule mari-



time ro/ro. Il intégrera le chemin de fer dans des acheminements de très grand volume unitaire à très grande distance entre les zones économiques anglaises et des zones méridionales du continent.

Le transport combiné international est un de nos créneaux de développement. Il montre ici qu'il est capable de répondre à des besoins nouveaux et qu'on a raison de croire en lui.

Le succès des essais en termes techniques (notamment le respect du délai de transport annoncé) et commerciaux (dans la formation d'un prix compétitif) donnera au groupe fer belge un atout incontestable sur un marché international dont le potentiel s'accroît de plus en plus. ■

## EUROSTAR: marches d'endurance

Au moment où nous mettons ce magazine en production, les rames Eurostar sont en plein dans un programme de marches d'endurance, étape indispensable des derniers contrôles avant l'exploitation commerciale proprement dite.

Elles sont occupées à 50 % - soit 400 voyageurs, tous cheminots des trois entreprises associées dans Eurostar. Les Belges (au total environ 10 % du personnel de la SNCB) suivent un programme qui court jusqu'au 9 septembre. Départ le matin, quelques heures libres à Londres, retour en fin de journée.

L'opération est assez *exceptionnelle* pour que nous lui consacrons un écho substantiel. Nous inscrivons le sujet au sommaire de la prochaine édition de *C'EST A DIRE*.

## FORMULES PASS: ça change un peu pour les voyageurs !

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet, les conditions d'utilisation de certains Pass sont adaptées. La clientèle y gagne: les formules deviennent un peu plus *transparentes*, plus faciles à utiliser, et cela peut s'accompagner d'un avantage financier. Voyez.

Le **Go Pass** peut désormais être utilisé par toute personne de moins de 26 ans (auparavant: limité aux 12 à 25 ans). Plus de problème donc pour les enfants de 6 à 11 ans: leur trajet peut être couvert par une case de la carte du grand frère ou de la grande soeur. Et ils y gagnent sur les trajets pour lesquels ils payaient éventuellement plus que leurs aînés.

Le **Golden Railpass** est à présent utilisable toute l'année sans restriction. Autrement dit, 365 jours (ou 366) par an, le voyage peut commencer à l'heure qui convient le mieux.

## 1995: LA RETRAITE POUR LES PLUS VIEUX TRAINS

*Une partie de notre matériel roulant voyageurs doit être renouvelée. Et pour un petit nombre de voitures, c'est urgent. L'échéance: dans 1 an. Fin 1992, nous avons commandé 163 nouvelles voitures et 120 automotrices triples de bon confort pour le service intérieur.*

Les premières unités seront livrées en 1996. Mais d'un examen attentif du parc, il ressort que dès la mi-95, quelque 80 voitures très anciennes doivent être remplacées.

Les spécialistes sont partis à la recherche d'un matériel qui réponde aux normes de qualité et de confort posées pour l'avenir. Possibilités: rénover d'anciennes voitures ou louer des voitures à d'autres réseaux. Au fil des contacts apparut l'opportunité d'acheter carrément les véhicules nécessaires.

C'est finalement un lot de 84 voitures de la SNCF construites dans les années 60-70 qui nous arrivera à la mi-95. Elles correspondent aux critères posés et ont encore une espérance de vie d'une dizaine d'années. Elles remplaceront notamment les dernières voitures à banquettes en bois.



### FESTIVAL

## TOU' ET TAXIS "COULEU' CAFE"

*Les 24, 25 et 26 juin derniers, l'impressionnant site de Tour et Taxis fut le théâtre de la cinquième édition de Couleur Café. Ce méga festival des musiques afro-sud-américaines avait dû - pour cause de méga travaux - abandonner les Halles de Schaerbeek où se trouvent ses racines. L'ingéniosité des organisateurs a permis de faire vivre une tranche d'une autre vie à l'ancienne gare de marchandises.*

Chaleur de l'été nouveau né, soleil total sur les briques roses et pierres bleues des imposantes bâtisses de Tour et Taxis. Et sur le terre-plein, un gigantesque chapiteau, façon Bouglione, d'où se dégagent des airs et des parfums venus d'ailleurs. C'est là que plusieurs milliers de spectateurs vont vibrer sur le mode zoulou avec Johnny Clegg, super vedette de la première soirée.

Autour du chapiteau, les "souks",

une tradition de Couleur Café: magasins et bars sont cette année installés dans de vieux wagons à marchandises aménagés pour la circonstance. Du côté des entrepôts couverts, c'est un vrai centre commercial qui s'étend, formé d'échoppes en tous genres, de l'exposition photographique de paysages paradisiaques aux spécialités gastronomiques afro-sud-américaines de tous horizons... La couleur y est, on ne peut pas se tromper.

Plus loin, voici un chapiteau miniature, réplique parfaite du grand, où l'on propose un aller simple pour Fort-de-France. C'est c'éole, ça tu vois, mon vieux, avec supe' solos de pe'cussions, p'tit punch et ac'as de mo'ue...

### UN BIS L'ANNEE PROCHAINE ?

A quelques heures de l'ouverture, un organisateur de Couleur Café avait déclaré à un animateur de radio branché qu'il adorait le site et que le succès pourrait bien donner l'idée d'y revenir l'année prochaine. Le succès, il l'a eu. Alo's, on 'emet ça en 95 su' not'e a'chéosite de Tou' et Taxis ?

## ICF DANS LES BANANES

*Des sociétés qui développent des activités proches des nôtres forment ensemble ce qu'on appelle le "groupe fer belge" ou encore le "groupe SNCB". Certaines sont très anciennes, comme Ferry-Boats, dont nous parlions dans notre précédente édition à propos du terminal de Muizen. ICF est presque de la même génération. Regroupement (récent) d'Intercontainer et Interfrigo, ICF a son siège social à Bruxelles, dans notre bâtiment central, et ses bureaux à Bâle en Suisse. ICF était à Gand le 22 juin, pour présenter aux expéditeurs belges son nouveau wagon spécialisé pour le transport de bananes.*

Interfrigo est le spécialiste du transport ferroviaire sous température dirigée depuis les années qui ont suivi immédiatement la seconde guerre mondiale. Température dirigée signifie "réchauffement" aussi bien que "refroidissement". Le cas des bananes en donne un exemple unique. L'été, la réfrigération permet de maintenir la température, en cours de transport, à 13° C. Au-delà, les bananes vireraient au vilain brun qu'on leur voit quand elles sont avancées. L'hiver, au contraire, pas question de laisser le gel saisir le chargement. Les 13° C sont toujours impératifs. Alors, le réfrigérateur tourne à l'envers: il chauffe.

C'est dans le courant des années 80 qu'Interfrigo a décidé de spécialiser une part de son activité dans le créneau des bananes. En lançant le "Bananes Express", mis au point avec B-Cargo et un importateur belge. Point de mire: le sud de l'Allemagne et l'Autriche, servis quotidiennement au départ d'Anvers et de Zeebrugge. Le succès est allé croissant: les opérateurs ferroviaires ont mis au point une combinaison service/prix qui répond bien aux attentes des clients. C'est capital à Anvers comme à Zeebrugge, où une vocation fruitière s'affirme de plus en plus.

### UN NOUVEAU WAGON

Nouvelle étape ces derniers mois: c'est un wagon nouveau qui entre dans le trafic des bananes. Un wagon plus grand, qui offre 22 % de volume en plus.

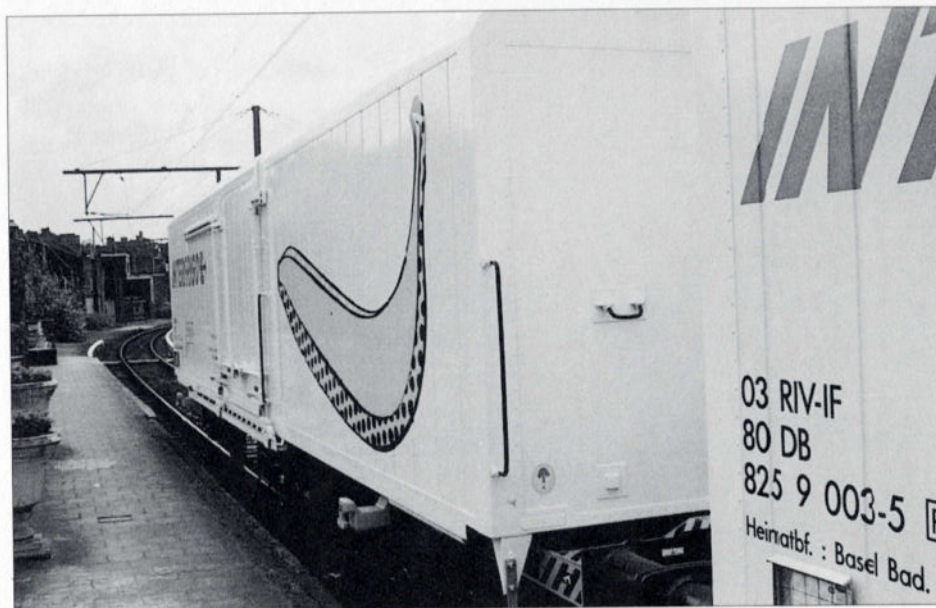
Le nouveau wagon présente des dimensions idéales pour transporter 28 palettes (de 100 x 120 cm) composées de 9 couches de cartons standard (2,31 m de hauteur). Il s'agit d'un wagon isotherme, c'est-

à-dire qu'il ne comporte pas de dispositif de réfrigération, mais une isolation très poussée en mousse rigide de polyuréthane. Un chauffage installé dans le plancher permet d'élever la température en saison hivernale.

Ce wagon peut être utilisé aussi pour le transport d'autres marchandises exigeant une protection contre le froid ou la chaleur.

ICF a commandé 10 prototypes qui subiront des essais pendant six mois dans le trafic entre les ports de la rangée nord (de Zeebrugge à Rosstock) et les mûrisseries de bananes en Allemagne. La construction en série suivra.

Le photographe de **C'EST A DIRE** a fixé le nouveau wagon sur la pellicule lors de sa présentation à la clientèle fin juin, en gare de Gand-St-Pierre (à mi-chemin entre Anvers et Zeebrugge).



## OUI, BIEN SUR

Elke est Louvaniste, Gino habite Genk. Des années durant, ils sont allés à la rencontre l'un de l'autre en train: l'IC Hasselt / Genk - Liège / Maastricht. Ce train forme sans conteste un maillon de leur relation. Ils l'ont voulu présent, palpable, le jour de leur mariage.

Mariage célébré à Louvain, fête organisée au coeur du Limbourg. Et entre les deux, pas de Mercedes à strapontins, pas d'Old Timer... simplement le train.

Les parents de la mariée avaient averti la gare que leur fille - en toilette - et leur beau-fils prendraient le train sous l'oeil actif d'un photographe. Et avec leur suite familiale.

C'était jour de chance. Et jour d'exception pour de si fidèles clients. Le chef de gare de Louvain en personne accueillit les mariés sur un air bien connu joué au tuba par un cheminot mélomane. Surpris les mariés! Par les fleurs remises à Elke et par le billet gratuit pour deux en 1<sup>ère</sup> classe déposé aussi dans leur corbeille.

Le train a ce jour-là fait arrêt à la voie 1 (encore une exception) pour faciliter l'embarquement. Et à la question "Serez-vous éternellement fidèles au train?", c'est d'une même voix que les mariés répondirent, devant une caméra de la télé régionale du Brabant: "Oui, bien sûr".

## PROGRAMME SPECIAL "BEAU TEMPS"

*Dans un pays réputé (ou détesté...) pour ses pluies, un rayon de soleil mobilise immédiatement les excursionnistes d'un jour. Particulièrement vers le littoral, qui reste largement en tête des destinations de loisirs. Nos trains touristiques (T) facilitent le mouvement. Mais l'affluence requiert davantage de moyens.*

L'expérience des années précédentes - et de leurs jours de beau temps exceptionnel - montrait que le service IC/IR plus les trains T plus des renforcements de dernière minute ne permettent pas de satisfaire tous les voyageurs lors des pointes estivales. Des trains supplémentaires peuvent faire l'affaire, certes. Mais ils ne sont pas faciles à organiser, car la nécessité ne s'en fait jour que lorsque les voyageurs sont déjà en foule dense sur le quai.

En outre, des événements particuliers (le Belga Beach Festival, par exemple) peuvent encore accroître nettement la demande.

L'idée a donc germé de mettre au point un système de renforcement du service lorsque la météo fait prévoir une affluence particulière. En a découlé un bulletin de marche, numéroté 10.222/3637, que ses concepteurs ont appelé le "bulletin beau temps".

Trois types de règles y sont prévues, à appliquer en partie ou totalement, isolément ou ensemble, à la suite

d'un ordre envoyé par simple télégramme de service:

- trains exceptionnels sur l'axe est-ouest Liège/Hasselt - Bruxelles - littoral;
- renforcement des trains IC E Anvers-Gand-Ostende;
- renforcement de la dorsale wallonne vers la côte via Tournai

(trains T Charleroi-Blankenberge et retour).

Les trains supplémentaires de et vers Blankenberge dédoublent les IC F, ceux de et vers Ostende dédoublent les IC B. Leur mise en circulation est décidée 48 heures à l'avance, de sorte que le personnel nécessaire soit désigné à temps et que la clientèle puisse être informée.

Il était utile d'imaginer de telles mesures. Les chiffres (notre encadré) le confirment. ■



### 8 gares, 11 jours, près de 700.000 voyageurs

Le district Nord-Ouest a tenu des statistiques dans les stations balnéaires desservies par nos trains. Pour le mois de juillet seul, les mouvements totaux (arrivées + départs) pendant les week-ends donnent - en nombre de voyageurs - le classement suivant:

Blankenberge	262.227
Ostende	244.157
Knokke	62.325
La Panne	37.494
Coxyde	36.193
Zeebrugge	25.945
Heist	19.313
Furnes	7.403

Pour les deux premiers week-ends, Zeebrugge était en avant-dernière place. Le Beach Festival (week-end du 21) a multiplié par un coefficient de 6 à 9 sa fréquentation par rapport aux autres week-ends de l'été.

Au total, on a donc enregistré le passage de 695.107 voyageurs dans les gares du littoral les samedis et dimanches ainsi que le jour de la fête nationale.

Pour l'ensemble du mois de juillet, Blankenberge bat tous ses records: 583.884 voyageurs (arrivées + départs), soit:

□ 74 % de plus que l'année dernière (qu'on pouvait considérer comme mauvaise);

□ 13 % de plus que 1990, qui était jusqu'ici - de loin - la meilleure année de l'actuelle décennie.

Beau score également pour Knokke qui, avec un total de 154.813 voyageurs, améliore de 16,7 % ses résultats de l'année dernière.

Le beau temps est certainement la cause majeure de cette progression: les résultats de juin sont en retrait par rapport à juin 1993.