

MAGAZINE DESTINÉ AU
PERSONNEL DE LA SNCB



B97 Dernière ligne droite avant B 98

Début septembre, c'est la rentrée aussi pour les groupes de travail "restructuration". Les trois derniers mois ont été mis à profit pour diverses tâches. Après le feu vert du Conseil d'administration sur les premières phases du travail, le service PS a préparé la désignation des managers des CA, CS et UCC, partant des profils de formation et de personnalité approuvés par le CA.

Les managers désignés seront associés à l'élaboration des business plans de leurs unités. En d'autres termes, ils prépareront avec un consultant les plans de travail (objectifs, moyens, etc.) qu'on prendra comme référence pour évaluer les résultats en fin de période. Dès septembre aussi on va fixer, à Bruxelles et dans les districts, la manière dont se fera le transfert d'une structure à l'autre en janvier. Beaucoup de travail en perspective pour que tout se passe dans un climat aussi serein que possible.

C'est la dernière ligne droite de B97. Puis nous entrons dans B98, la nouvelle SNCB, qui proposera à son personnel une dynamique de travail nouvelle et à sa clientèle voyageurs une offre renouvelée intérieure et internationale.

Une année-clef, tous comptes faits.

La Belgique aura bientôt son premier "freightway", tracé entre les plates-formes de concentration de Muizen, Bettembourg et Sibelin/Venissieux.

Premier freightway pour la Belgique

Freeways et freightways

La notion de *freeways* a été présentée par la Commission européenne, dans son livre blanc sur les transports.

Nous parlons de *freightways* car il s'agit de marchandises.

Il s'agit en pratique de *corridors* ferroviaires tracés pour relier des régions éloignées porteuses de trafic. Dans ces corridors, les transporteurs ferroviaires offrent à la clientèle marchandises des prestations de haute qualité en matière de vitesse et de régularité. C'est-à-dire un must pour les acheminements à longue distance.

L'utilisation du terme *freeways* ne signifie pas qu'on y circulera librement: la régulation du trafic continue à travailler par sillons. La notion de "liberté" provient du fait que ces corridors seront aussi utilisés par les nouvelles entreprises ferroviaires, agréées par les réseaux nationaux, qui deviennent des usagers de l'infrastructure moyennant le paiement d'une redevance.

Le 17 juin, les ministres des Transports du Grand-Duché de Luxembourg, de France et de Belgique ont accueilli positivement une initiative commune des réseaux ferroviaires de ces trois pays: ils ont donné le feu vert à un *freightway* Muizen-Bettembourg-Sibelin/Venissieux.

Le principal avantage du *freightway* est l'optimisation des temps de parcours des trains de marchandises.

Les trains de 1.200 tonnes atteignent ainsi une vitesse commerciale de 65 km/heure (55 km/h pour les trains plus lourds) soit un gain de temps de 20 à 25 %. Cela représente également une amélioration de l'offre vers la

France ainsi qu'en direction de l'Italie et de l'Espagne.

La capacité sur l'axe augmente sensiblement, puisqu'aux 25 trains actuels elle en ajoutera 9 par jour, soit un accroissement de près de 14 %.

Le nouveau *freightway* sera opérationnel en janvier 1998. Il pourra être parcouru par toutes les entreprises ferroviaires reconnues sur la base des directives européennes 91/440, 95/18 et 19.

Les utilisateurs auront un interlocuteur unique, basé à Luxembourg, qui collaborera étroitement avec les responsables de l'organisation du trafic à la SNCB et à la SNCF.



PERSONNEL DU MOUVEMENT

Un nouvel uniforme pour 5.600 agents

5.600 cheminots belges peuvent se préparer à endosser un nouvel uniforme. Dans moins de deux ans, on aura changé de look.

Il y a quelque temps déjà, le Comité de direction a décidé de renouveler l'uniforme du personnel des gares, des trains et des guichets (soit 5.600 personnes) et éventuellement, celui des officiers de police. Le projet entre maintenant en phase d'exécution. Le renouvellement est prévu et les cahiers des charges envoyés.

Via le Journal Officiel des Communautés européennes, la SNCB avait lancé un appel aux entreprises pour qu'elles se portent candidates à la création et la fourniture d'un nouvel uniforme.

Onze firmes ont été retenues et sont invitées à faire offre d'ici le 28 octobre.

LE PERSONNEL MEMBRE DU JURY

A l'issue d'un vrai défilé, l'uniforme définitif sera choisi par un jury de 80 hommes et femmes choisis dans les deux rôles linguistiques et dans différentes tranches d'âge. Ce jury se compose aux deux tiers de cheminots qui devront porter l'uniforme et pour un tiers de représentants de services concernés et des organisations du personnel.

Lors du défilé, pour bien tester la liberté de mouvement offerte par les vêtements, les mannequins devront simuler des mouvements régulièrement effectués par les accompagnateurs de train. Les membres du jury devront au terme de cette présentation compléter un formulaire d'évaluation.

Viendra ensuite le choix. La maison de confection gagnante réalisera 12 exemplaires de l'uniforme, qui seront testés par 12 agents pendant 2 mois. Si le test est positif, l'uniforme pourra être

mis en production. Dans la négative, un nouveau test sera organisé.

Les nouveaux uniformes "new look" devraient faire leur apparition à tous nos guichets, sur tous nos quais et dans tous nos trains début 1999. D'après le planning établi, on devrait les généraliser à partir du 1^{er} mars 1999.

POUR UN PRIX INCHANGÉ

Durant la deuxième moitié de 1998, tous les agents concernés commanderont un "kit" comprenant 1 veston, 2 pantalons ou jupes d'hiver ou d'été (au choix), 4 chemises ou chemisiers (manches courtes ou longues), 2 cravates ou foulards, 1 pull ou 1 cardigan et 1 ceinture.

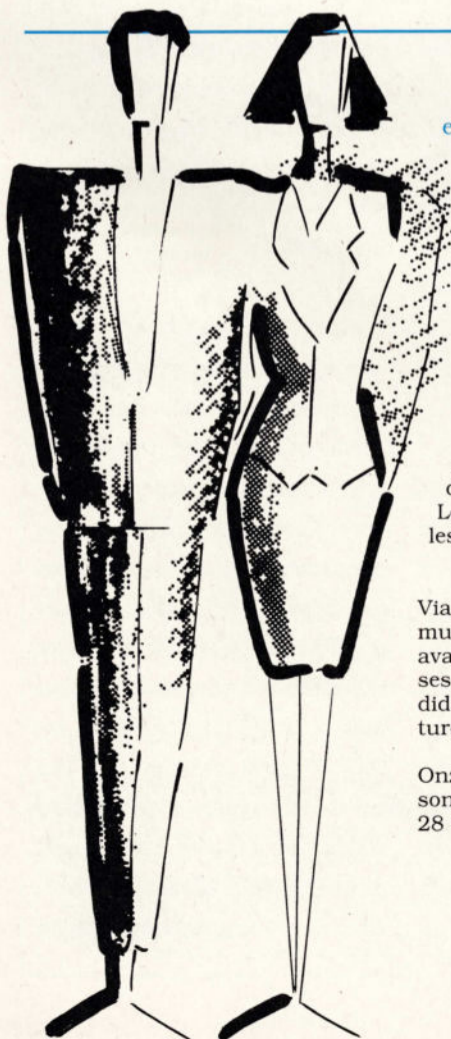
La participation des agents sera fixée au même niveau que par le passé. En commandant leur premier uniforme, ils recevront en outre gratuitement une veste et

deux pantalons. Le nouveau képi de service sera gratuit comme auparavant.

VISIBILITÉ

Les uniformes doivent être réalisés dans les couleurs SNCB: bleu, gris et rouge. Ils doivent renforcer l'image (la "visibilité") de l'entreprise et être facilement reconnaissables (même sans képi) pour le client. Le logo SNCB n'apparaît pas sur le costume et les chemises, mais bien sur la cravate, le foulard et le képi.

Autres critères auxquels l'uniforme devra répondre: refléter le dynamisme, être confortable, moderne et lavable en machine. Bref, un ensemble dans lequel chacun est à l'aise et grâce auquel il peut s'impliquer au maximum pour mieux servir le client. Vivement le défilé, qu'on se fasse une meilleure idée !



La jonction nord-sud, prévue à Anvers, relie directement Anvers-Central au nord de la ville. Importants travaux de Berchem jusqu'au-delà du point d'arrêt de Luchtbal.

Jonction nord-sud à Anvers. Attendre le signal du départ.

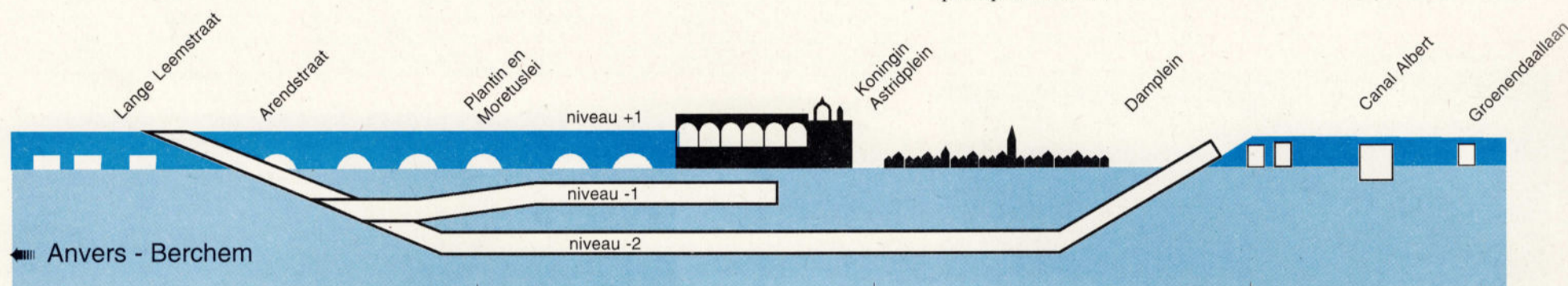


Il va de soi que les travaux prévus à l'approche d'Anvers et sous la ville même ne s'effectueront pas simultanément. Le schéma que vous pouvez consulter ici donne un aperçu des plus impor-

tantes opérations ainsi qu'un calendrier succinct des travaux. Le but des travaux est de creuser deux niveaux sous Anvers-Central. Le niveau +1 existant sera réduit de 10 à 6 voies. Dans la

partie souterraine viendront s'ajouter deux fois quatre voies. Les quatre voies les plus profondes donneront accès à un tunnel sous la ville. Elles seront parcourues tant par les trains à grande

vitesse que par les trains desservant le nord et le sud d'Anvers. Ainsi, le voyageur arrivera directement au cœur même de la ville, sans perdre de temps en effectuant son voyage via la voie périphérique anversoise.



* renouvellement des talus entre Berchem et Anvers Central (1998-2001);
* construction de rampes d'accès pour les niveaux souterrains d'Anvers-Central (2001-2005).

* aménagement des trois niveaux de voies;
* renouvellement du rez-de-chaussée;
* réaménagement de l'Astridplein;
* aménagement de la Kievitplein.
Fondations du niveau +1 (1998-2002) et des niveaux souterrains (2002-2005).

* construction du tunnel sous la ville (2002-2004);
* réaménagement de la Damplein (2003-2005).

* aménagement des voies à côté de la ligne 12 existante - Anvers/Pays-Bas - jusqu'à l'échangeur de l'E 19 (2000-2004);
* construction d'une nouvelle gare à la Groenendaallaan (2000-2004).

VENTE VOYAGEURS

Un challenge qui motive les vendeurs. C'est ce qui a été organisé pour le personnel du Thalys: vendeurs des gares et agences de voyages, personnel de bord. Avec un final international

Thalys fête ses champions de la vente

L'objectif est d'atteindre 6,5 millions de voyageurs annuels en l'an 2000 entre Bruxelles et Paris. Pour cette raison, Westrail International, en collaboration avec la SNCF et la SNCB, a mis en place une opération d'animation et de stimulation «Les champions de Thalys», réservée aux agents commerciaux (gares, agences de voyages, centres de réservation par téléphone).

Cette opération comportait différents challenges (chiffre d'affaires, visiteurs mystères, téléphones mystères, quiz) ainsi qu'une animation par la bande dessinée. Les agents d'accompagnement Thalys y étaient également associés dans le cadre d'un challenge «boîte à idées».

C'est Jean Graton, père de Michel Vaillant, qui au travers de 4 épisodes de BD a développé les

avantages qu'offre le service Thalys.

UN TRAIN POUR LES CHAMPIONS

Voiture contre train, on constate qu'aujourd'hui 66 % des déplacements entre Paris et Bruxelles sont encore effectués par la route. Pourtant, même un pilote comme Michel Vaillant ne peut faire plus vite que Thalys. C'est une des raisons pour lesquelles le challenge a été lancé sur fond de formule 1 en BD: nous avons la meilleure formule, nous devons devenir leaders du marché.

UN JOUR PAS COMME LES AUTRES

L'aventure est terminée et les gagnants sont nombreux. Le samedi 21 juin a été organisée une remi-

se de prix sur le circuit automobile de Croix-en-Ternois, en Picardie, au nord de Paris. Là, les participants ont été accueillis par leurs collègues français sous une pluie battante. Des équipes ont été constituées et chaque participant a pu bénéficier pleinement d'activités telles que tour de piste en voiture avec pilote, karting, atelier artistique, slot racing (course de voitures sur circuit électrique), ball trap laser (tir sur pigeons d'argile au moyen d'un fusil à rayon laser). Une journée de bonne humeur clôturée par la remise des trophées aux gagnants de l'opération. Ces gagnants - les vendeurs de Thalys - ont réellement pris le concours comme une course à remporter absolument.

HUIT CENTS BELGES

Sur 3.761 volontaires qui ont participé aux différents défis, 2.296 ont gagné.

Côté belge, 818 personnes ont participé au challenge. On en a dénombré 95 à Bruxelles-Midi, 417 dans 30 gares qui vendent les billets Thalys, 224 dans les agences de voyages et 26 au Telesales, rejoints par 54 agents de bord (ceux qui voyagent professionnellement en Thalys).

On relèvera - pour mettre une cerise sur le gâteau - ce que révèlent les statistiques et baromètres dont Westrail se sert pour évaluer le travail: les Belges se défendent, en matière de vente et de qualité, au moins aussi bien que leurs collègues des deux autres pays. C'est qu'ils croient à la grande vitesse et à l'avenir du créneau international.



Redéployer l'activité

C'est à Etalle, à l'occasion de l'ouverture du raccordement Valvert, que Michel Damar, Président du Conseil d'administration de la SNCB, a précisé les intentions de l'entreprise dans le domaine des transports de marchandises. Une prise de position dont l'extrait que voici mérite d'être connu largement de tous les cheminots.

Cet événement témoigne de l'attention soutenue de la SNCB à l'activité transport de fret et de son souci de créer les conditions nécessaires à son développement. L'initiative de ce jour n'est pas isolée. Que ce soit à Liège ou à Mouscron, à Muizen ou à Anvers, la SNCB réalise, au quotidien, les objectifs stratégiques qu'elle a inscrits dans son plan Objectif 2005.

Cette affirmation n'est pas une image donnée pour un discours quand on sait que certaines sociétés ferroviaires sont en train de s'inscrire dans une logique de désengagement de leur branche marchandise.

Ce n'est pas l'option des organes de gestion de la SNCB. Avec un trafic de 57 millions de tonnes transportées en 1996, la SNCB est un partenaire non négligeable dans l'Europe ferroviaire des marchandises, par rapport aux autres réseaux. Il faut en effet savoir que dans notre pays, le rail transporte six fois plus de marchandises qu'au Danemark, trois fois autant qu'aux Pays-Bas,

presqu'autant qu'en Italie et la moitié du tonnage pris en charge par nos voisins français.

Même si la concurrence va s'accroître, la SNCB entend se redéployer. Ceci signifie compenser le recul de l'industrie lourde qui a toujours été son partenaire privilégié, se présenter en position de force en Belgique par rapport aux autres opérateurs ferroviaires, être de plus en plus présent sur certains sites européens prioritaires et regagner ainsi en part de marché.

L'important effort de refonte des structures internes constitue une condition nécessaire. Dès le 1^{er} janvier prochain, le nouveau centre d'activités fret sera opérationnel et disposera de compétences beaucoup plus larges que celles que possède aujourd'hui B-Cargo. Il assurera l'exécution dans le secteur des marchandises des trois objectifs majeurs de la réforme: faire pression sur les coûts, être plus près de nos clients et assurer un service d'une qualité encore supérieure.

Un deuxième contrat de gestion pour la SNCB

La SNCB et le gouvernement se sont mis d'accord sur les engagements réciproques détaillés dans le deuxième contrat de gestion de l'histoire des chemins de fer belges. Accents principaux: redéployer l'activité et très bien servir le client.

Le contrat de gestion porte sur la période de 1997 à fin 2001. On y retrouve l'ensemble des choix et des démarches tant de la SNCB que de l'autorité publique. Il vise à assainir la situation financière de l'entreprise ferroviaire et veut donner à celle-ci les moyens nécessaires pour être compétitive au moment d'entrer dans le XXI^{ème} siècle.

Le plan Objectif 2005 est considéré comme le plan d'entreprise qui accompagne le contrat de gestion. Y sont inclus le protocole d'accord conclu pour les années 96-97-98 et les investissements du plan décennal 1996-2005.

L'Etat confirme ses engagements dans ce plan décennal: une enveloppe totale de 370 milliards pour moderniser le réseau, et un allègement des charges de la SNCB par le biais de la Financière TGV. Il précise les sommes qu'il engagera pour rémunérer les missions de service public, notamment pour une nouvelle mission, dont nous parlons plus loin.

VALIDER LES EFFORTS ET PROJETS D'ASSAINISSEMENT

La mise en place d'une nouvelle structure interne est également inscrite dans le contrat de gestion. Le texte contient plusieurs précisions importantes:

- l'unicité de l'entreprise est un des fondements de la nouvelle structure à mettre en place et une notion économique visant le maintien des activités au sein de la SNCB;
- la SNCB continuera à exercer elle-même les activités de transporteur ferroviaire et celle de gestionnaire de l'infrastructure dans les conditions prévues par les directives de la CEE.

Les assainissements déjà opérés autorisent à présent une nouvelle croissance de l'offre. Le texte fixe une augmentation de près de 20% du seuil de production minimale quotidienne les jours ouvrables. On parle maintenant de 190.000 trains-kilomètres au lieu de 160.000.

Sur les relations interilles, la SNCB garantit la mise en oeuvre d'au moins 16 trains par sens et par jour ouvrable, avec un seuil minimal de 80.000 trains-km. Sur les relations locales, un seuil minimal de 62.500 trains-km est assuré les jours ouvrables. Et on prévoit ces mêmes jours (sauf en périodes de congés massifs) une offre minimale de 22.500 trains-km pour les dessertes de pointe ou de renfort.

Un article du nouveau contrat fait obligation à la SNCB d'augmenter son offre de 2% à l'occasion de la mise en oeuvre du nouveau plan de transport en mai 1998.

L'ORIENTATION CLIENT

Ce côté quantitatif est complété par un important volet qualitatif, dans lequel le contrat décrit les exigences minimales en matière de service à la clientèle. Nous prenons les deux pages centrales de cette édition pour détailler le sujet.

Le contrat prévoit des enquêtes auprès de la clientèle, les évaluations de leurs résultats et la manière de proposer des améliorations concrètes. Il étend les missions du Comité consultatif des usagers, installé depuis un peu plus d'un an, notamment en l'associant (avec le service de médiation) à tout le travail axé sur la satisfaction des clients.

MOYENS ET ENGAGEMENTS NOUVEAUX

Le contrat engage la SNCB à réaliser la totalité du réseau TGV de frontière à frontière au plus tard au début de 2006 et à honorer le traité signé en décembre 1996 avec les Pays-Bas (sur la construction d'une liaison à grande vitesse entre Anvers et Rotterdam). Le contrat définit une nouvelle mission de service public: donner une impulsion à la mise en place de l'infrastructure nécessaire pour développer le transport combiné de marchandises. Il s'agit d'un "besoin de la Nation" puisque le combiné réduit les effets externes des transports et cadre bien dans une politique de mobilité durable.

La SNCB prévoit de se doter progressivement d'un système d'assurance de la qualité des prestations fournies aux clients et des prestations que se fourniront entre eux ses différents services. On développera pour cela un processus d'autocontrôle avec identification des causes de non-qualité et résolution des problèmes constatés.

Un plan d'action pluriannuel en matière d'environnement doit être établi. Il concerne le traitement des déchets et des eaux usées, le respect de la nature et des paysages, les consommations d'énergie et les économies à réaliser dans ce domaine. Des pénalités sont fixées pour les cas où nous n'atteindrions pas, sur base annuelle, un ou plusieurs seuils de production ou si nous ne parvenions pas à accroître l'offre d'au moins 2%.

Dans l'ensemble, ce contrat de gestion confirme les lignes directrices dont C'EST A DIRE vous parle sans cesse: orientation client, souci de qualité, objectif d'équilibre et redéploiement du service.

SEUIL DE PRODUCTION / OFFRE: LES NUANCES

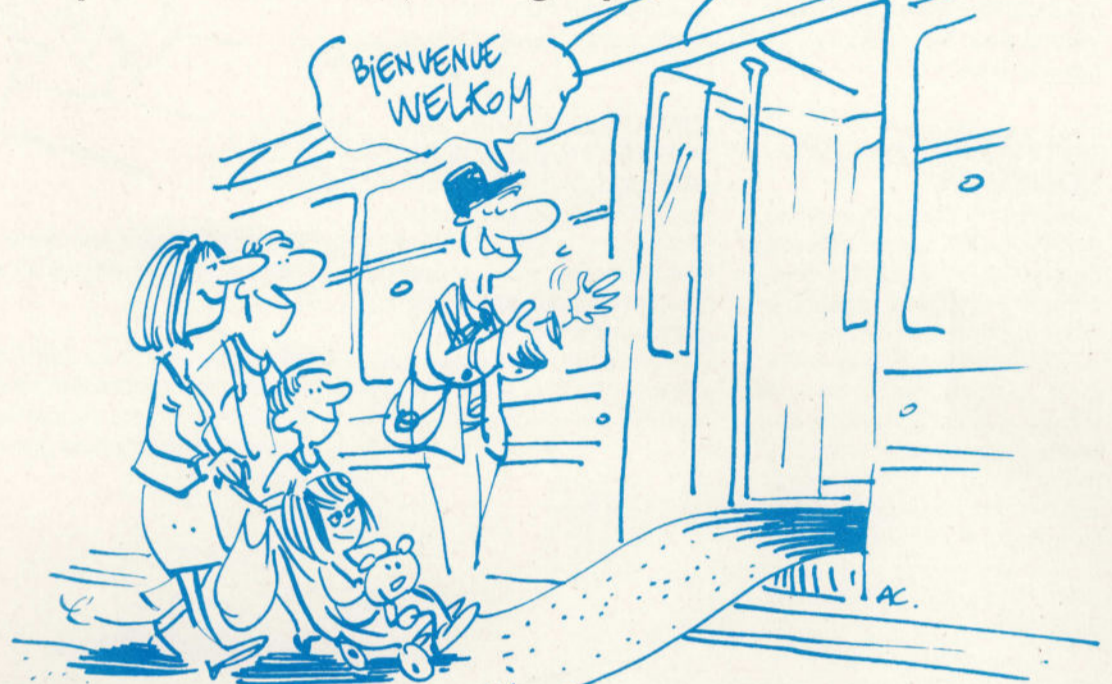
Faisons bien la différence entre deux notions précises:

- le seuil de production minimale est le niveau (théorique) conventionnel en-dessous duquel notre production de service public ne peut pas descendre;
- l'offre est le niveau réel de notre production, telle qu'elle est annoncée dans l'indicateur officiel.

Actuellement, notre offre dépasse déjà le seuil minimal de 190.000 trains-km prévu dans le nouveau contrat. En outre, le service en 98 augmentera encore cette offre de 5 à 6%. Donc, nous sommes bien dans les normes. Mais il faudra veiller à tenir le niveau.

La qualité, un droit pour les clients un devoir pour la SNCB

Un chapitre substantiel du contrat de gestion est consacré à la qualité du service que nous proposons aux clients. Les normes, parfois très détaillées, sont regroupées en différents items.



A LA BASE, UNE OFFRE ÉTENDUE

La SNCB doit s'efforcer de proposer une offre étendue, qui réponde aux souhaits de la clientèle. Cette offre peut être adaptée en cours d'année, en fonction de l'évolution de la demande, voire de circonstances déterminées.

INFORMER TOUT AZIMUT

L'info dont nos clients ont besoin doit avoir plusieurs qualités. Elle doit être correcte et complète. Elle doit tomber au bon moment:

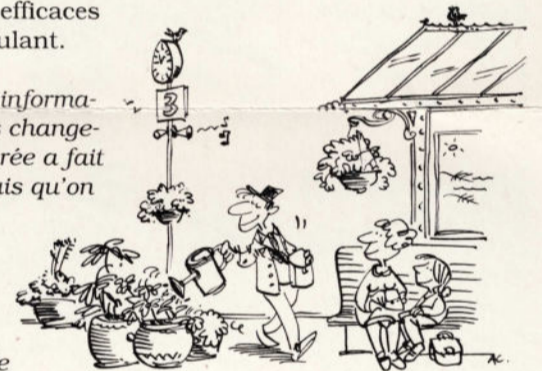
avant un voyage, pour connaître itinéraire, prix, horaires...

leurs continuer à investir dans des installations de sonorisation performantes, installations fixes dans les gares et les points d'arrêt, mais aussi installations efficaces dans le matériel roulant.

On peut noter que l'information préalable à des changements de longue durée a fait son apparition depuis qu'on travaille au TGV.

Récemment a démarré une opération d'information régulière - par le biais de brochures - sur les travaux engagés le long de la ligne 36 Bruxelles-Liège. Ces démarches sont bien dans

lancée. Des efforts variés ont déjà été consentis et les enveloppes annuelles sont encore



accrues dans le plan 96-2005: elles atteignent un milliard.

Le texte du contrat de gestion mentionne des aspects précis:

l'accès aux gares, aux quais et aux trains (par ascenseurs, escalators, couloirs sous voies);

les aménagements facilitant l'accès aux personnes à mobilité réduite;

l'annonce des trains et la signalétique;

les commodités sanitaires.

la ligne des normes prévues par le contrat de gestion.

BIEN AMÉNAGER LES GARES

Le plan d'investissements 1996-2005 comporte un volet consacré à l'amélioration de nos gares: environnement, orientation, aménagement intérieur, propreté... Il prévoit une gamme étendue de moyens à employer sur l'ensemble du territoire.

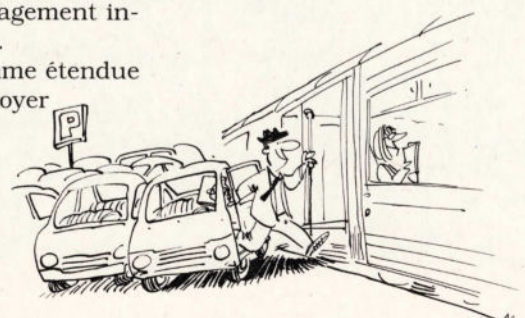
Là, nous poursuivons sur notre

lorsque survient un événement qui modifie le service prévu;

avant l'application de modifications de service programmées, par exemple du fait de grands travaux.

Elle doit en plus être largement diffusée.

Il faut informer partout - aux guichets, sur les quais, dans les salles d'attente et dans les trains. Tous les moyens utiles doivent être mis en oeuvre pour le faire - y compris les médias. La SNCB doit d'ail-



Nous avons déjà une bonne vitesse de croisière dans ce domaine. En 1996, nous avons accru l'offre de 550 places. Dans différentes gares, des couloirs sous voies rénovés, voire prolongés donnent un accès facile aux parkings. En général, dans le cadre de travaux importants d'aménagement des gares, nos architectes s'efforcent de prévoir le stationnement aussi près que possible des quais, particulièrement pour les personnes handicapées.

SOIGNER LE CONFORT DU VOYAGE

Le matériel roulant nouveau doit répondre à des exigences de qualité pointues qui concernent les places assises, la climatisation, l'aération, la suspension, les commodités pour les handicapés. Tous les trains nouveaux doivent disposer de moyens de communication entre conducteur et régulateur, conducteur et accompagnateur, accompagnateur et voyageurs. Cela cadre dans l'objectif d'information optimale.

Les 100 voitures i11 (sur un marché de 163 unités) et 9 automotrices AM 96 (premières d'une commande de 120) livrées en 1996 répondent déjà à ces exigences explicites.

PERSONNALISER L'ACCUEIL

La satisfaction des clients dépend beaucoup de la qualité du contact avec le personnel de la SNCB. Le contrat de gestion énumère les qualités indispensables à cet égard: compétence, prévenance, présentation, amabilité, politesse, disponibilité. Une fonction face à un usager, c'est une approche dépassée; nous parlons aujourd'hui d'une relation de personne à personne.

Ces aspects sont examinés depuis quelques années dans le cadre des baromètres de qualité trimestriels du département voyageurs. Dans les sondages organisés depuis 1994, le personnel des

trains, par exemple, a obtenu une cote quasi constante de 7,4 à 7,8 sur 10.

C'est dans les domaines de la distribution et des moyens d'information que la SNCB doit spécifiquement investir. Le premier contact étant souvent un paramètre déterminant du degré de fidélité des clients, le temps d'attente aux guichets (de vente et d'information) doit faire l'objet de soins particuliers.

TRAVAILLER AVEC LES AUTRES TRANSPORTS PUBLICS

La SNCB s'engage à intensifier encore la coordination avec les sociétés régionales de transport, pour améliorer en permanence les correspondances train/tram/bus. La communication entre les personnels des différentes sociétés

où ranger les vélos, assurer un bon transport des vélos.

Précisions utiles: en 1996, on a ouvert 300 emplacements supplémentaires pour ranger les vélos dans différentes gares;

récemment, 350 places ont été aménagées dans des fourgons pour le transport des bicyclettes; et la location de vélos est pratiquée dans 35 gares.

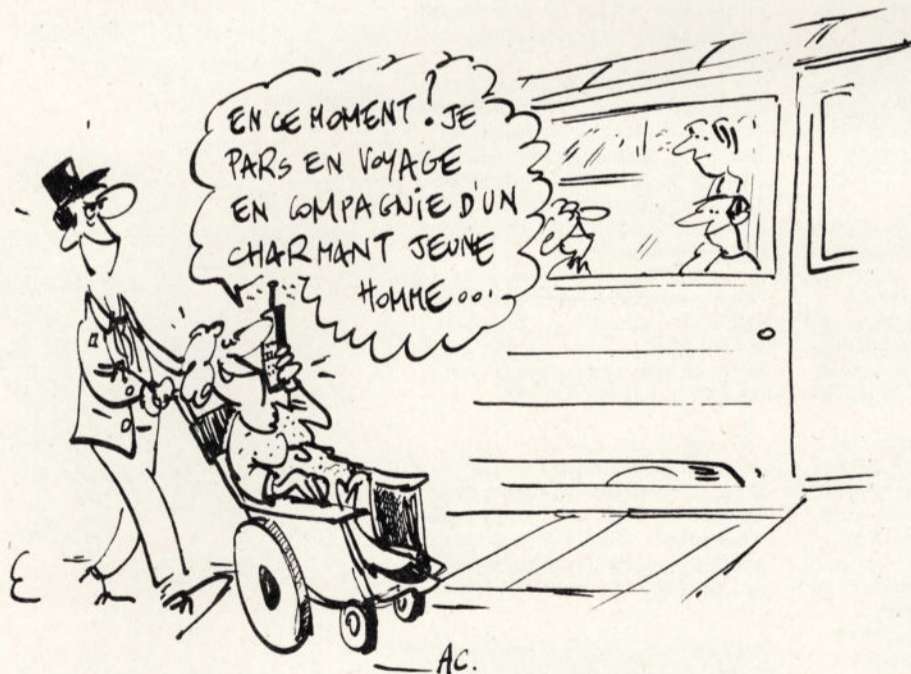
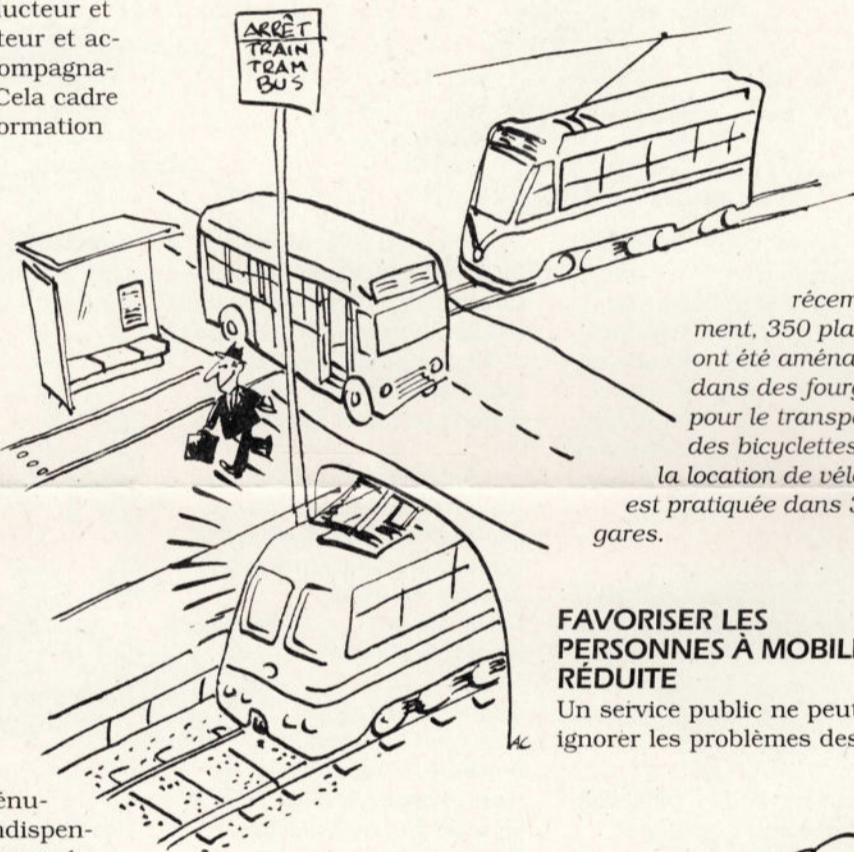
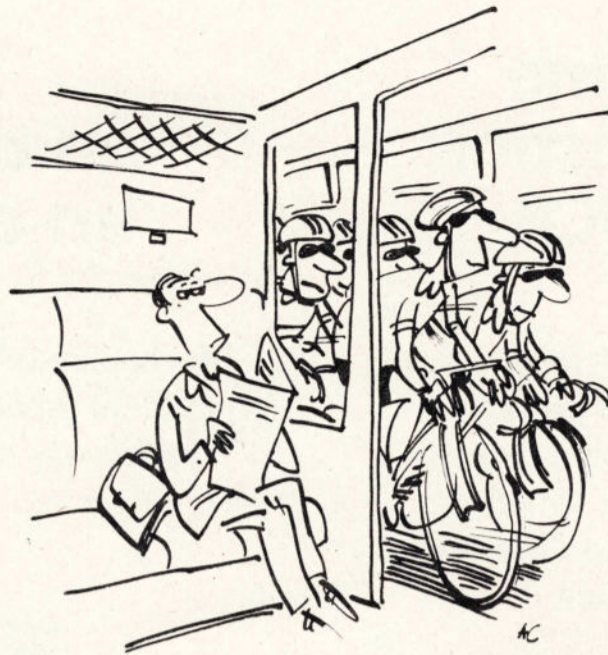
FAVORISER LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Un service public ne peut pas ignorer les problèmes des per-

sons, l'aménagement des aires de correspondance et l'information au public sont les trois axes de progrès.

FACILITER LES DÉPLACEMENTS EN VÉLO

La politique d'encouragement du déplacement en vélo pour les loisirs comme pour le travail ou l'école doit trouver appui à la SNCB. Il faut rendre les gares accessibles aux cyclistes, offrir des emplace-



sonnes dont le handicap limite la mobilité. Mais connaître leurs besoins concrets suppose une bonne connaissance de leurs problèmes. La SNCB va donc former avec le Comité supérieur des Handicapés un groupe de travail permanent qui devra déterminer de quelle manière faciliter l'accès des handicapés aux gares, aux quais et aux trains. En vue, bien sûr, de mettre en place les moyens nécessaires.

Voilà tout un programme à mettre en oeuvre pendant les cinq années à venir. Nous avons pu évoquer des réalisations qui prouvent que notre philosophie va bien dans ce sens. Au fond, le contrat de gestion inscrit dans un texte officiel ce que nous considérons déjà comme des obligations à l'égard de notre clientèle. A chacun de nous d'en tenir compte jour après jour.

RESPECTER L'ENVIRONNEMENT

Le contrat prévoit un plan d'action pluriannuel en matière d'environnement. Il y sera question:

- de traitement des déchets (de bureau, industriels ou à caractère ménager);
- de traitement des eaux usées;
- de respect de la nature et des paysages, d'entretien des talus, d'utilisation d'herbicides et de protection des nappes phréatiques;
- de consommation d'énergie et d'économies dans ce domaine.

A l'occasion de grands travaux, on prendra toutes les mesures utiles en vue de limiter les nuisances pour les riverains (bruit et paysage).

Ceux qui fréquentent les services centraux, à Bruxelles, savent que c'est en route. Ils ont pu voir, dès les premiers jours de juillet, que la SNCB a signé une charte avec la Région de Bruxelles. C'est un engagement à trier et recycler les déchets de bureau. Un Eco-man est en place. Il collecte les déchets dans des Eco-points. Le projet semble rencontrer un réel intérêt. Mais il n'est pas isolé: on entend parler d'autres initiatives à d'autres endroits. Là encore, le contrat de gestion est déjà entré dans le quotidien.

Une nouvelle gare aux Guillemins

La gare de Liège-Guillemins est une des principales gares de Wallonie. Elle est également devenue une gare TGV depuis le mois de juin 1996. L'infrastructure des voies et des bâtiments de la gare ne répondant plus aux besoins actuels et futurs du service à offrir aux clients, un nouveau bâtiment est en projet.

En octobre 1993 a été constituée la s.a. Euro Liège TGV, filiale à 75 % de la SNCB et à 25 % de la Société de Développement de Liège-Guillemins. Cette société a pour mission de développer, de réaliser et d'exploiter le site TGV de Liège et ses environs. Il est ainsi prévu de construire une nouvelle gare. On la réalisera de 1998 à 2002 sur les plans de l'architecte espagnol Santiago Calatrava, choisi par concours européen.

11 JUIN 1997

C'est le 11 juin dernier que la presse a pu découvrir la maquette de la nouvelle gare des Guillemins. La future gare sera implantée à 200 mètres de l'actuelle, en direction d'Angleur. L'ensemble des faisceaux sera réaménagé et une cabine de signalisation ultra-moderne sera construite. Les nouveaux quais seront rectilignes. Sur les 5 quais prévus, 3

pourront accueillir des TGV en rames doubles de 400 m de long. La nouvelle gare sera plus facile d'accès, directement reliée aux autres moyens de transport et bénéficiera de facilités de parking. Elle sera la première gare au monde directement reliée à une autoroute.

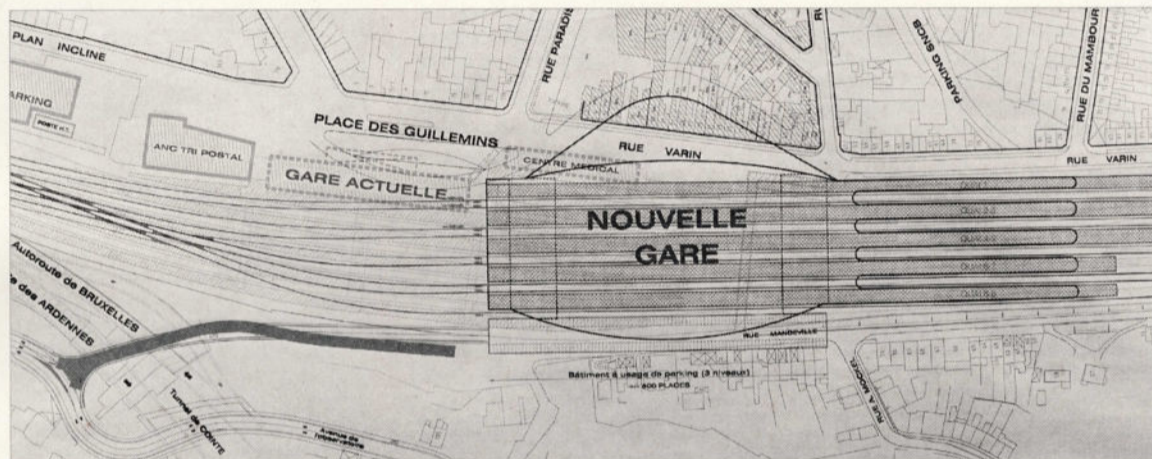
CONFORT ACCRU ET CADRE RÉNOVÉ

Tous les voyageurs, tant du service intérieur que du trafic international, s'y trouveront dans un cadre moderne, pratique et convivial. Cela, ajouté aux relations plus rapides assurées par un matériel plus moderne (TGV et voitures nouvelles du service intérieur) et forcément plus confortable,



devrait donner aux Liégeois plus encore l'envie de voyager en train. Le cadre "extérieur" de la gare sera également rénové. Une place agréable sera aménagée en triangle devant l'entrée principale du bâtiment.

Une gare aux lignes élégantes et très modernes. Et une liaison directe avec un échangeur d'autoroute - c'est-à-dire une grande première en Europe



Flash

6 et 7 septembre: portes ouvertes à Louvain

Les 6 et 7 septembre, la gare de Louvain ouvre grandes ses portes. Le public pourra y visiter le matériel roulant moderne du service intérieur: i11, AM96 et M4 rénovées.

Il aura exceptionnellement accès à la cabine EBP en fonctionnement.

On lui montrera les divers avantages de l'informatisation dans l'organisation des mouvements. Et il pourra franchir les comptoirs du Travel Center tout neuf.

Louvain vivra encore, sous peu, des changements importants. A commencer par la rénovation des environs de la gare dont on aura une idée sur maquette au cours des portes ouvertes.

Sans oublier les travaux TGV, expliqués dans un dépliant distribué pour la première fois les 6 et 7 septembre.

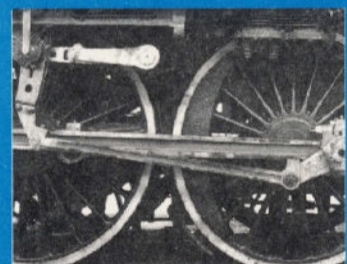
Liège: 4 / 19 octobre

Le 4 octobre (journée TTB), Liège-Guillemins ouvre une expo pour présenter au grand public la future nouvelle gare liégeoise dans un quartier remodelé.

L'expo informera aussi sur Star 21 et bien entendu sur le TGV. Elle sera ouverte jusqu'au 19.

Dépôt du Musée à Louvain

Le 14 septembre, la journée du patrimoine en est à sa neuvième édition. Le dépôt du Musée de Louvain en est un point de découverte. Il sera accessible de 10 à 18 heures.



Quinzième opération TTB

C'est le samedi 4 octobre qu'a lieu la quinzième opération TTB. Le forfait est proposé au même prix que précédemment: 400 francs pour les adultes et 280 pour les 6/12 ans (340 et 220 francs en pré-vente). Ce titre de transport donne accès à toutes les lignes des transports publics régionaux (TEC, STIB, De Lijn), et en deuxième classe sur tout le réseau SNCB hormis Thalys et Eurostar.

Les chemins de fer luxembourgeois s'associent à l'opération. Le forfait incluant leurs lignes coûte alors 540 ou 390 francs (480 ou 330 en pré-vente).

Une journée supplémentaire est une fois encore proposée aux TTTéBistes en échange de leur billet forfaitaire périmé:

- journée gratuite entre le 6 et le 10 octobre, départ seulement à partir de 8 heures;
- billet de promotion à 150 francs pour une journée au choix entre le 11 et le 31 octobre sans restriction de départ.

Une campagne radio annoncera l'opération TTB à la fin septembre.

MATÉRIEL NOUVEAU

Nouvelle commande de matériel pour le service intérieur

Le 27 juin, le Conseil d'administration a décidé l'achat de 80 autorails et de 90 locomotives de manœuvre et de ligne. Il a aussi approuvé une première sélection en vue de l'achat de 340 voitures à deux niveaux.

Les 80 nouveaux autorails doubles diesel hydrauliques que la SNCB va acheter assureront le service sur des relations non axiales et non électrifiées. On les verra sur une dizaine de lignes:

- Anvers-Lierre-Herentals-Mol-Neerpelt;
- Anvers-Mol-Hasselt;
- Alost-Burst;
- Gand-Eeklo;
- Gand-Audenarde-Renaix;
- Gand-Zottegem-Grammont;
- Charleroi Sud-Walcourt-Mariembourg-Couvin;
- Dinant-Bertrix-Librumont et Libramont-Bertrix-Virton.

Sur certaines lignes, les avantages économiques de l'électrification resteront toujours insuffisants. Cela ne doit pourtant pas empêcher d'y faire circuler un matériel confortable. C'est l'objet de la commande: 80

autorails offrant 150 places individuelles, dont 12 en 1^{ère} classe. La commande a été attribuée à GEC Alsthom Transport. Les premières unités seront livrées fin

1999. Toute la série devrait être en service à l'horizon 2002.

Le Conseil a également approuvé l'achat de 90 locomotives de ma-

noeuve et de ligne diesel hydrauliques (série 77). Elles seront utilisées pour la traction des trains de marchandises dans les gares de triage ainsi que sur des trajets limités, tant dans les bassins industriels que sur des lignes non électrifiées. Ces nouvelles locomotives (à bogies) peuvent être couplées par deux ou par trois.

Enfin, le Conseil a procédé à une première sélection pour l'achat de voitures M6 à deux niveaux destinées au trafic intérieur. La sélection s'est opérée sur la base de critères tels que le confort et le design. Quatre firmes sont encore en lice pour la commande à venir. Elles doivent présenter une offre de prix détaillée, une description technique complète, et un "Life Cycle Cost", c'est-à-dire un plan à long terme qui prend en compte les frais d'entretien et d'amortissement.



0 % de TVA, s.v.p.

On ne peut pas dire que l'unité règne au sein du marché européen. Particulièrement en matière de TVA sur le prix des déplacements internationaux.

Vous voyagez en train, par exemple (et c'est aussi valable en autocar), de Belgique en Autriche. Sur le prix appliqué au passage dans chaque pays, vous payez successivement 6 %, 15 % et 10 % de TVA. Soit une moyenne de 14 % pour l'ensemble du trajet. Mais si vous prenez l'avion pour ce même voyage,

chançard, vous ne paierez pas de TVA. A prix de base égaux, disons 1.000 francs, vous paierez 1.000 francs en avion et 1.140 francs en train.

Alors, ne soyons pas dupes. La bataille commerciale est acharnée dans le domaine des voyages internationaux. Les prix des billets et des services proposés doivent être étudiés pour séduire et attirer les clients. Donc assez bas pour être plus avantageux que ceux des concurrents. Les sociétés de transport qui bénéficient d'une exemption de TVA ont de ce fait un avantage concurrentiel important.

La SNCB a fait une simulation pour

déterminer l'avantage des compagnies d'aviation. Elle a comparé les liaisons réalisables tant en avion qu'en TGV. Globalement, l'avantage est de 2,5 à 3 milliards de francs par an au profit de l'avion. Pour la Belgique seule, il s'établirait à 811 millions.

Il faut en conclure que les sociétés de transport ne sont absolument pas toutes sur le même pied en matière tarifaire. Notre entreprise, associée à la fédération des exploitants d'autocars, insiste officiellement pour que l'ensemble des pays européens appliquent un taux de TVA de 0 % pour tous les modes de transport quand il s'agit de trajets internationaux. Cela cadrerait bien avec une politique générale des trans-

ports qui prétend stimuler le transport en commun au profit d'une mobilité durable en Europe.

Avec les autocaristes, la SNCB a transmis un dossier argumenté au Ministre des transports et lui a demandé de porter le problème devant ses confrères des autres pays. A charge pour eux (pour lui aussi) de convaincre leurs collègues des finances respectifs de prendre les décisions nécessaires pour rétablir l'équité commerciale.

Le dossier est bien arrivé et le sujet a été inscrit au contrat de gestion: "l'Etat s'engage à soutenir les propositions qui seraient formulées par la Commission Européenne".

33 millions de bouteilles: un trafic qui coule bien

Le 1^{er} juillet dernier fera date dans l'histoire des chemins de fer, puisque les directives européennes sur la libéralisation des infrastructures sont entrées en vigueur officiellement ce jour-là. Et on s'en souviendra aussi lorsqu'on parlera des raccordements industriels au sud lointain de la Belgique. Très précisément à Etalle, non loin de Marbehan.

"l'eau à l'état sauvage". Captée dans un site de 3.400 hectares de forêts de notre sud ardennais, elle est mise en bouteilles sur place par Perrier Vittel Belgilux, filiale du Groupe Perrier Vittel, lui-même membre du Groupe Nestlé.

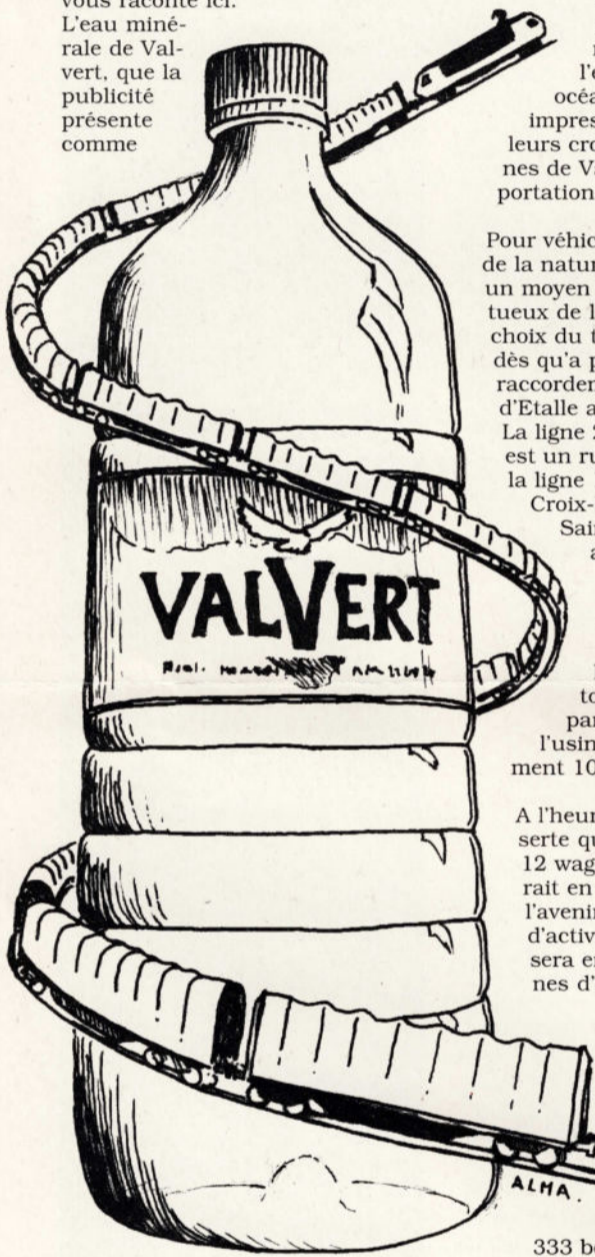
Les sources françaises contrôlées par le groupe (Perrier, Vittel et Contrex) sont bien entendu vendues en Belgique. En 1996, on en a distribué environ 43.000 tonnes. En outre, la Belgique en a vu passer 25.000 tonnes chargées en conteneurs au terminal d'Athus pour rejoindre les ports et l'exportation transocéanique. Un volume impressionnant qui a d'ailleurs croisé les 17.000 tonnes de Valvert vouées à l'exportation.

Pour véhiculer un pur produit de la nature intacte, il fallait un moyen de transport respectueux de l'environnement. Le choix du train s'est imposé dès qu'a pu être envisagé le raccordement de l'usine d'Etalle au réseau ferroviaire. La ligne 289 (à voie unique) est un ruban de 5 km noué à la ligne 155 (Marbehan - Croix-Rouge) à hauteur de Saint-Lambert, pour aboutir à l'usine construite sur le zoning de Gantaufet. Il n'a pas fallu plus de 8 mois pour l'installer. Son coût total (comportant la partie sur le site de l'usine) dépasse légèrement 100 millions.

A l'heure actuelle, la desserte quotidienne concerne 12 wagons. Mais on pourrait en voir davantage à l'avenir. Pour un semestre d'activité en 97, on totalisera environ 20.000 tonnes d'eau transportées.

Les prévisions sur un an s'établissent quant à elles entre 40 et 50.000 tonnes.

Imaginez un peu: une palette de 33 millions 333 mille 333 bouteilles!



C'EST À DIRE est édité par le service des Relations extérieures, produit sur papier recyclé par l'imprimerie centrale et distribué par le factage général (code 99999:00). Pour donner votre avis: C'EST À DIRE SG 01.413, section 50, Bruxelles.

24 mai 1998: lancement de la nouvelle offre IC/IR

Adapter au mieux l'offre à la demande, promouvoir l'utilisation du train, augmenter la part du train dans la mobilité de demain: c'est l'ensemble des objectifs de l'offre renouvelée que nous lancerons fin mai 98.

Dimanche 24 mai 1998: une date à retenir dès maintenant. Ce jour sera important pour les chemins de fer belges: il marquera le lancement de la nouvelle offre IC/IR 98. Cette offre sera radicalement différente de l'offre actuelle. Les modifications en profondeur ont pour but d'adapter au mieux l'offre à la demande, de promouvoir l'utilisation du train et d'augmenter la part du train dans la mobilité de demain. L'objectif chiffré pour 2020 est d'assurer en train 35 % de tous les déplacements. Le nouveau contrat de gestion conclu avec l'Etat prévoit d'ailleurs que la SNCB augmente son offre de transport de 2 % à partir de 1998.

LE TRAIN, ESSENTIEL POUR LA MOBILITÉ ET LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Chaque année, le plan IC/IR subit de légères modifications, surtout au niveau de l'horaire. Mais les besoins et les souhaits du client évoluent. C'est pourquoi l'offre IC/IR est maintenant construite sur la base d'une étude qui prend en compte les habitudes de la population en matière de déplacements.

En outre, le chemin de fer souhaite à l'avenir s'affirmer comme le moyen de transport offrant la solution la plus adaptée aux problèmes d'environnement et de mobilité. La nouvelle offre IC/IR devrait renforcer l'attrait du train.

IMPORTANTES TRAVAUX ET GRANDE VITESSE AMÈNENT DES ADAPTATIONS

En fait, un certain nombre d'éléments concourent à faire de 1998 un moment idéal pour la refonte totale de l'offre IC/IR.

En 1998, une grande partie du nouveau matériel intérieur aura déjà été livrée.

L'état d'avancement de divers chantiers importants aura un impact sur les temps de parcours. Ce sera le cas sur les tronçons Bruxelles - Hal - Lembeek, Bruxelles-Nord - Maelbeek - Louvain-la-Neuve - Ans - Liège. On prendra aussi en compte la construction de la nouvelle gare de Liège ainsi que la modernisation de la gare et la construction d'un tunnel à Anvers. La mise en service le 14 décembre 1997 de la ligne à grande vitesse Bruxelles-Paris aura des effets positifs notamment sur l'horaire des TGV vers Liège et l'Allemagne comme vers Anvers et les Pays-Bas, ainsi que sur les correspondances avec le trafic intérieur.

UNE OFFRE PLUS LARGE SANS AUGMENTATION DES COÛTS

Commençons - c'est plus facile - par ce qui ne change pas. Les relations restent cadencées et on maintient les types de trains Intercity, Interrégion et de Pointe. A part cela, de nombreuses relations et la plupart des horaires sont modifiés.

La nouvelle offre est plus étoffée que l'offre actuelle sans pour autant coûter davantage. Par exemple, il y a de plus en plus de liaisons directes vers Bruxelles. En semaine, sur quatre lignes vers Bruxelles pendant une large plage d'heures de pointe le matin et le soir, les fréquences sont accrues.

DES NORMES DE QUALITÉ SÉVÈRES

Sur tous les plans, il faut répondre aux besoins de la clientèle actuelle et potentielle. La nouvelle offre intègre donc une série de normes de qualité:

□ durée de l'ensemble du parcours: à limiter au minimum;

□ souplesse maximale de l'offre: cela signifie: fréquence justifiée mais suffisamment élevée;

□ confort valable tant dans les trains que dans les gares et points d'arrêt;

□ fiabilité par l'attention à la sécurité et à la régularité;

□ offre vers Bruxelles encore renforcée, les statistiques montrant l'importance du trafic vers la capitale. Une série de gares seront désormais desservies par trains directs de et vers Bruxelles;

□ temps de parcours concurrentiels pour les longues distances, en limitant le nombre d'arrêts et en assurant des correspondances optimales;

□ offre étendue de et vers l'aéroport national, qui représente un important pôle de croissance;

□ correspondances optimales entre le trafic intérieur et les TGV, la Belgique étant une plaque tournante pour le trafic européen à grande vitesse;

CLIENTS PLUS NOMBREUX, FRÉQUENCE PLUS GRANDE

La composition de la gamme de trains ne change pas fondamentalement:

□ relations internationales;

□ relations interilles. Une distinction est établie entre les relations très rapides avec peu d'arrêts entre les grandes villes et les relations comprenant davantage d'arrêts en cours de trajet. Le matériel le plus récent sera utilisé sur les grandes lignes;

□ trains de pointe cadencés, avec large plage horaire de pointe;

□ relations locales;

□ trains locaux autour de Bruxelles et trains de pointe pour les petits trajets vers la capitale, qui sont une première approche de Réseau Express Régional;

□ trains de pointe complémentaires;

□ trains touristiques.

L'offre de base, c'est un train par heure, sauf sur les lignes peu fréquentées desservies par des trains locaux.

La fréquence par ligne est augmentée en fonction de la clientèle existante et potentielle. Elle sera renforcée sur Bruxelles-Gand, Bruxelles-Mons, Bruxelles-Louvain-Liège, Bruxelles-Malines,



□ matériel de très bonne qualité: 111 et AM 96 pour le trafic intérieur;

□ recherche du meilleur compromis entre une rotation rapide du matériel, la vitesse et la régularité des trains;

□ offre globale étendue de manière équilibrée, en ce qui concerne tant le nombre et la fréquence des trains que la qualité du matériel mis en service.

Charleroi-La Louvière. Des trains interilles supplémentaires seront mis en service sur ces lignes. Vu l'importance croissante de l'aéroport, l'offre est ici sensiblement accrue. Lors de sa mise en service en 1998, la nouvelle gare pourra accueillir des trains plus longs venus d'autres origines que Bruxelles.

Après les grandes vacances, C'EST À DIRE publiera un numéro spécial IC/IR '98 pour vous donner un aperçu complet du plan.