

## La qualité en bonne voie

Comme nous l'expliquons quelque part dans ce numéro, tout se rejoint. Ce qu'on découvre dans les sondages de la clientèle, dans le bilan du Médiateur, dans la réflexion du Comité consultatif des usagers, c'est une grande exigence de qualité. On ne se serait pas trompé en l'inventant ! D'ailleurs, ce n'est pas une invention.

Un peu partout, on voit apparaître des labels ISO 9000. Parfois, on félicite ("Ca, c'est vraiment très très bien"), et/ou on s'excuse ("ça, c'est pas pour nous, nous manquons de moyens..."). En fait, la qualité est sûrement moins une affaire de moyens qu'une affaire d'envie.

Avons-nous envie d'offrir la qualité à nos clients, jour après jour, partout où nous sommes ? Si la réponse est "oui", l'entreprise a de l'avenir. Un groupe de travail "qualité" est en place depuis 1996. Aujourd'hui, il propose une méthode pour bien mener deux projets. Et beaucoup d'autres projets par la suite.

Avec le comité de direction, ce groupe est notre locomotive. Sa méthode va donner un coup de pouce à l'envie de fournir de la qualité. Cela signifie que si nous y allons en confiance, la qualité est en bonne voie.

## L'assistant informatique: une fonction nouvelle genre "sos PC"

"Utilisateur de l'informatique, pour exercer ma fonction, je m'efforce de bien connaître les outils dont je dispose. Mais apprendre seul n'est pas facile. Parfois, je cherche une solution à un problème important, afin de travailler mieux, plus vite, plus efficacement. Pour la trouver, j'ai besoin d'être aidé par un professionnel qui sait mieux que moi dans quelle direction j'ai le plus de chances de trouver. Vous voyez, si l'assistant informatique n'existait pas, il faudrait l'inventer."

C'est en 1996 que le département Transport et le service Informatique ont demandé à PS d'envoyer des informaticiens en renfort dans les futures "régions". Le grade d'assistant informatique a vu le jour à cette occasion.

### MON MÉTIER ? MON HOBBY.

A la fin de l'année, donc, quelque 300 fanas du PC, venus d'un peu partout dans l'entreprise, se sont



dit que leur hobby pourrait devenir leur métier. Ils se sont inscrits à l'examen de sélection. Une petite centaine de lauréats ont vu leur avenir s'orienter vers les cartes-mères et les mégabytes. Ils sont 92 prévus sur des postes du cadre, dont 74 travailleront pour le CA Réseau et 18 ailleurs dans

l'entreprise. Car la nouvelle s'est répandue: l'assistant informatique existe. Et bien des services ont envie de s'en attacher un.

### D'ABORD, SE FORMER

Fin mars, les lauréats ont entamé une formation spécifique pour se

préparer à leur fonction. Ils travaillent sur deux grands axes:

- compléter leur bagage personnel pour bien connaître les logiciels et les systèmes opérationnels en usage à la SNCB;
- tout apprendre sur les réseaux locaux, les serveurs, et les procédures qui s'y rattachent.

Les cours, les tests théoriques et pratiques, le travail sur projets... cela doit leur prendre trois mois. Ajoutez-y la période des vacances et les procédures administratives... Vous pouvez compter les voir débarquer en automne.

### MOBILITÉ, CRÉATIVITÉ

Chaque région pourra compter sur deux assistants informatiques. Qui seront les interlocuteurs privilégiés en matière de hard et software, et qui assumeront le suivi de tout le matériel. Ils seront bien sûr mobiles, et le sémaphore sera leur sonnette d'alarme.

De quoi seront-ils chargés ?

- du back-up quotidien des serveurs;
- de l'adaptation de programmes existants aux besoins de la région;
- de l'établissement de statistiques;
- de la tenue quotidienne des listes de personnel;
- du remplacement des matériels défectueux, dans le respect de la compatibilité;
- de la mise sur Intranet de données sur la région utiles pour d'autres services;
- de la formation MAIL nécessaire pour les usagers de la région.

Ils travailleront en étroite collaboration avec le CS Informatique. Pour tout dire, on attend d'eux, aussi, de la créativité. Si de plus en plus d'unités, dans notre structure, ont besoin d'un tel assistant, le travail variera nettement d'un service à l'autre. Particulièrement pour la recherche de solutions appropriées. Là, leur inventivité viendra à point pour appliquer toutes les procédures, même (surtout) celles que monsieur Toutlemonde croirait inapplicables.

## Qu'elle est belle ma gare !

Bâtiment en moellons de grès, la gare d'Aywaille a été construite en 1885 lors de la création de la ligne 42. Elle demandait à être rénovée.

A la veille du 1<sup>er</sup> mai, on verra la clôture d'un an et demi de rénovation à Aywaille. Fin 96, on commençait en effet par l'extérieur; août 97, c'était l'intérieur; le tout sera terminé fin avril. Cette petite gare située dans un cadre champêtre nécessitait des matériaux de rénovation tels que le chêne pour les menuiseries extérieures, le zinc prépatiné, des ardoises naturelles. Par contre, l'intérieur demandait des matériaux contemporains acier inoxydable, carrelage poli et brillant, faux plafond, éclairage halogène... afin d'accueillir le client dans un endroit où il se sente bien. Le choix de l'architecte ne déçoit pas.



Eric Flohimont, chef de gare à Aywaille nous raconte: Pour les voyageurs, c'est véritablement un plus. C'est joli, c'est fonctionnel. Malgré un espace plus réduit pour le personnel, on s'y trouve vraiment bien. C'est chaleureux. L'architecte a fait un travail de qualité, tout le monde est là pour le

confirmer. S'il semble à certains que c'est un peu luxueux, moi je ne le crois pas. Quand on entre dans une banque, on a envie de se sentir chez soi. Ma gare, c'est la même chose. C'est une valorisation de la Société dans laquelle je travaille.



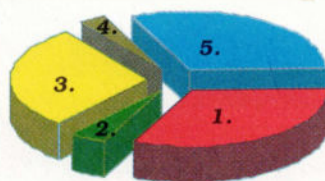
Depuis le 30 mars, nous collaborons avec le Centre Européen des enfants disparus. Des détails dans notre prochaine édition.

### Le médiateur dresse son bilan

p. 2

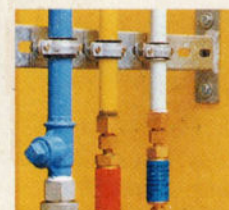
En 10 mois, l'année dernière, le Médiateur de la SNCB a traité 1.702 plaintes réparties comme le montre notre camembert: 550 sur la qualité du service (1); 533 à propos des horaires (5); 498 ayant trait aux titres de transport (3); 68 à propos de bagages colis, vélos (2); 58 sur des sujets divers (4). Information des voyageurs et re-

tards restent les deux problèmes majeurs pour la clientèle. Des détails en page 2.



### PE et CRR: la SNCB investit

p. 3



### Louvain se prépare à l'ère TGV

p. 4



## Le médiateur ne chôme pas !

Le service de médiation auprès de la SNCB a présenté son rapport d'activité début mars. Il y reconnaît les efforts fournis par la SNCB. Mais il souligne que les retards de trains et le manque d'information restent deux préoccupations majeures des clients du rail.

Le client n'a que peu d'indulgence pour les retards lit-on dans le rapport. De fait, le client se base sur le maître-mot du trafic ferroviaire: la régularité. Il est de surcroît carrément fâché si on oublie de l'informer. Et cela où que ce soit: en gare ou à l'occasion de problèmes en ligne. Voilà le constat du Médiateur, auprès de clients qui reviennent à la charge.

### DEUXIÈME LIGNE

Le principe du service de médiation, c'est en effet d'intervenir en deuxième ligne. Un client adresse d'abord une plainte à la SNCB. Parfois, il obtient satisfaction. Dans d'autres cas, on lui dit non et s'il estime pourtant avoir raison, il peut s'adresser au Médiateur. Il insiste en s'appuyant sur son "bon droit".

Le Médiateur examine la nouvelle plainte, et s'il la trouve recevable, il fait une proposition à la SNCB. Du 1<sup>er</sup> mars au 31 décembre 97, on a pu traiter complètement 1.389 dossiers (il en restait 313 à clôturer au dernier jour de l'an-

née). Notre camembert montre les résultats pour les plaignants.

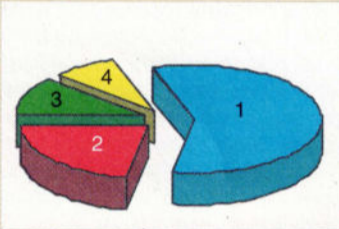
### "AU MILIEU"

Dans son rapport, le Médiateur souligne que la SNCB a continué son effort en faveur de l'accueil, du confort, de l'adaptation des produits... Et il précise que les clients apprécient. Restent les deux points noirs, à propos desquels il suggère de prendre d'urgence des mesures.

Il est sur la même longueur d'ondes que le Comité consultatif des usagers. Et ce qu'il constate, on le retrouve aussi dans le baromètre de qualité qui est dressé chaque année par les services "Voyageurs".

Le rôle du Médiateur, ce n'est certainement pas de piquer une colère contre nos services. Mais d'intervenir - se mettre "au milieu" - pour les plaignants qui insistent, en proposant des solutions ou en remettant des avis. Les avis ont d'ailleurs pour objectif d'aider la SNCB à adapter sa pratique aux désirs des clients.

Les fruits du travail de médiation selon la satisfaction du client



1. satisfaction totale: 804
2. satisfaction partielle: 303
3. retrait de la plainte: 168
4. insatisfaction: 104

## Un corridor qui s'élargit

C'est le 10 février dernier que la SNCB - en fait B-Cargo - a baptisé officiellement son BELITALIA, nouveau train Anvers-Milan pour marchandises en trafic diffus. Le Belitalia est la première offre lancée sur le tout premier corridor de fret européen, présenté dans les colonnes de notre édition 8/97.

De lui-même, le Belitalia donne toute la mesure des progrès réalisés en ouvrant de tels corridors. Le trajet Anvers-Milan (avec correspondance à Sibelin, près de Lyon) est en effet parcouru en 33 heures plutôt que 57 dans l'organisation précédente. Pas étonnant dès lors que des partenaires nouveaux viennent élargir le corridor existant. Nos

collègues espagnols l'ont fait en signant le 27 février un accord de collaboration. De la région de Lyon, une antenne partira vers Barcelone et Valencia. Le premier voyage est programmé pour le 23 mai. C'est le guichet unique de Luxembourg qui planifiera et attribuera les sillons vers l'Espagne comme pour la partie déjà existante du corridor.

## "Levenslijn", c'est toujours un duo qui marche

L'opération philanthropique Levenslijn est menée tous les deux ans pour récolter des fonds au profit de la recherche médicale. Cette année - le week-end des 7 et 8 mars - elle avait pour thème les maladies cardio-vasculaires. Une fois de plus, un train a porté le message à travers toute la Flandre tandis que RTL-TVI, une semaine plus tard, avait cette fois choisi une caravane routière.

### UN TRAIN QUI A DU COEUR

Le train de Levenslijn était exceptionnel à plus d'un titre. Ne le prenait pas qui voulait, bien entendu. Et puis, l'intérieur en avait été profondément aménagé pour répondre aux besoins des organisateurs.

C'est le poste d'entretien de Schaerbeek qui s'en est chargé au cours de la première semaine de mars. En équipe "mixte" cheminot+promoteur de l'opération. C'EST À DIRE y a rencontré un de ces duos qui marchent bien.

### Marc (cheminot)

"... dans des trains spéciaux de ce genre, notre tâche principale est généralement de démonter des sièges et des portes. C'est un travail qui me plaît particulièrement lorsque, comme ici, le but est généreux".



### Roger (organisateur)

"La collaboration avec le chemin de fer a toujours été excellente. Je ne me souviens pas d'avoir eu un quelconque problème. Ça se passe très bien ici, à la préparation, et très bien aussi dans les gares où nous faisons arrêt."

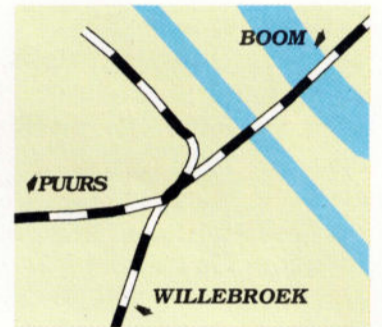


Chaude ambiance dans le train Levenslijn, où les consoles de régie ont pris la place des sièges que les voyageurs retrouveront quelques jours plus tard.

## Puurs-Boom: le retour du train !

Dès fin mai, les trains rouleront de nouveau entre Puurs et Boom sur la ligne 52. Cette liaison avait été interrompue "provisoirement" il y a près de 20 ans parce qu'on devait démolir le vieux pont sur le Rupel et le canal de Willebroek. La construction du nouveau pont a connu quelques problèmes. Et les bus de remplacement ont roulé bien plus longtemps que prévu.

Le service des trains entre Boom et Puurs est le prolongement logique de la liaison L Anvers-Central - Boom. Les habitants de Puurs ont donc de nouveau une liaison ferroviaire directe avec la métropole portuaire, toutes les heures de tous les jours ouvrables, avec en plus des trains de pointe. Pour les habitants de Boom, au bout du train, il y a maintenant Malines ou Saint-Nicolas, moyennant une correspondance à Puurs.



Rupel et canal coulent quasi parallèlement sous le nouveau pont. Qui se compose en fait de deux ponts, alignés comme deux enjambées au-dessus des voies d'eau. Sur le canal, on a jeté un pont-levis. Et sur le Rupel un pont mi-fixe, mi-pivotant. La voie ferrée est électrifiée, comme sur le reste de la ligne.



A l'avant-plan, la partie fixe sur le Rupel, ensuite la partie pivotante (la caténaire est à la perpendiculaire), et tout derrière, le pont levis au-dessus du canal.

## ICIR 98: plus de relations directes avec Bruxelles

Certaines avaient déjà quelques relations directes avec Bruxelles, aux heures de pointe les jours ouvrables. Désormais, dans les gares de ces 54 gares, on pourra toutes les heures prendre un train pour Bruxelles. Direct, sans correspondance. Un progrès, non ?

**Ligne 50:** Merelbeke, Melle, Kwatrecht, Schellebelle, Serskamp, Erembodegem.

**Ligne 12:** Roosendaal, Essen, Kalmthout, Heide, Kapellen.

**Ligne 25:** Mortsel (Oude-God et Deurnesteeweg), Hove, Kontich, Duffel, Sint-Kathelijne-Waver.

**Lignes 29-15:** Turnhout, Tielen, Herentals, Lierre.

**Ligne 35:** Schulte, Diest, Zichem, Testelt, Langdorp, Aarschot.

**Ligne 125:** Flémalle-Haute, Huy, Statte, Andenne.

**Ligne 130:** Jemeppe-sur-Sambre, Auvelais, Tamines, Châtelet.

**Ligne 96:** Genly, Frameries, Jurbise.

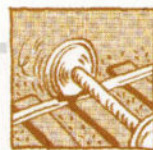
**Ligne 69:** Poperinge, Ypres, Comines, Werwick, Menin, Wevelgem, Bissegem.

**Lignes 73-75:** La Panne, Coxyde, Furnes, Dixmude, Kortemark, Lichtervelde, Tielt, Deinze, De Pinte.



C'EST À DIRE - CO.04, section 50, Bruxelles - est édité par l'Unité centrale Communication et produit sur papier recyclé et distribué par le Centre de services Facility Management. Photos: UCC CO SNCB (sauf indication contraire).

# i11 + type 13: la nouvelle réversible est pour bientôt



On peut voir passer, à l'occasion, sur la ligne Ostende-Cologne, une voiture i11 à poste de conduite. On les appelle les i11 BDX. Avec les futures locos type 13, nous aurons là de nouvelles rames réversibles.

besoin de changer de locomotive. La voiture en bout de rame accueille le conducteur et la loco pousse au lieu de tirer. On gagne du temps en gare terminus et le matériel est plus vite réemployé. Avec les voitures i11, les clients sont les grands gagnants: ils pourront profiter davantage de ce matériel très confortable.

encore aucun train: on doit encore les équiper du poste de conduite. Ce qui ne saurait tarder. Les cinq dernières sortant d'usine seront d'ailleurs équipées d'origine.

Ces voitures toutes particulières - dont le nez est presque un clone de celui des nouvelles locos type 13 - sont depuis le 8 mars régulièrement incorporées dans le train Ostende-Cologne. Si le planning tient, c'est en septembre qu'elles prendront vraiment

du service, à l'extrémité de rames menées justement par des type 13 flambant neuves.

De la type 13, nous avons commandé 60 unités, dont 5 seront livrées fin de cette année, les dernières nous arrivant en septembre 2001. C'est une loco bi-tension, qui roulera sous 3.000 volt continu - notre tension classique - ou 25.000 volt alternatif, la tension des lignes nouvelles, sur les réseaux belge, luxembourgeois et français notamment.

Les rames réversibles offrent un avantage incontestable sur les rames tractées ordinaires. Au moment de rebrousser chemin, pas

Les voitures-pilotes i11 ont fait leur apparition sur le réseau. Pour l'instant, elles ne pilotent



## Anvers: n'oubliez pas l'info !

La préparation des grands travaux de transformation d'Anvers-Central a débuté. Le 24 mai, tout le trafic sera concentré sur trois voies seulement. Et en septembre, le chantier prendra toute son ampleur.

A l'intention des habitants du voisinage et de la presse locale, la SNCB ouvre prochainement un centre d'information.

Ca se passera près de l'entrée latérale, rue du Pélican.

Ca durera de fin avril/début mai à la fin des travaux.

Le but est d'accueillir toute personne qui voudrait poser des questions ou se plaindre à propos des travaux. Une petite expo donnera un tour concret à l'information donnée.

Un journal des travaux Nord-Sud sera distribué aux habitants du quartier et aux cheminots dans le courant d'avril.



Centre de réparation rapide, poste d'entretien technique... La SNCB possède, dispersées sur le

réseau, de ces "petites" installations qui complètent utilement, sur le terrain, les grands ateliers

centraux. Là aussi, la modernisation apporte des progrès en qualité, en productivité et en confort

pour les travailleurs. Deux implantations nouvelles entrent en service ce printemps 98.

## L'entretien modernisé à Anvers-Schijnpoort

Un tout nouveau hall couvert, bien équipé, vient d'être construit à la gare anversoise de Schijnpoort. Il abritera la plupart des activités du poste d'entretien technique du matériel roulant voyageurs. La "plupart", car certaines opérations, portant sur une rame entière, auront toujours lieu à ciel ouvert. Ce sera le cas au train-wash, à la plateforme de nettoyage et à la vidange des wc en circuit fermé. Avant d'entrer dans le hall, les voitures passent sur deux fosses de visite et sous une plate-forme qui permet de travailler aux pantographes.

A l'intérieur, les voies sont surélevées de 90 cm. Ou, si vous préférez, le sol est surbaissé d'autant. Des plates-formes mobiles peuvent longer le matériel à l'entretien à hauteur de rail. Des points d'alimentation en énergie

sont présents sur toute la longueur. Sous toit, le travail est incontestablement moins éprouvant en cas d'intempéries. La surélévation de la voie permet de travailler aux voitures latéralement, ce qui est impossible dans une fosse traditionnelle.

Cet apport de meilleures conditions de travail va améliorer le confort global du personnel d'entretien. Elle bénéficiera aussi, par suite logique, au niveau de qualité des entretiens réalisés.



### Avoir un bon voisin...

Les implantations industrielles en zone urbaine peuvent créer des problèmes de voisinage. Aussi leurs gestionnaires doivent-ils être ouverts au dialogue avec les populations environnantes. A Anvers, le quartier de Schijnpoort est invité à visiter le poste d'entretien le 5 mai. Toute personne intéressée pourra ainsi s'assurer que les nuisances y seront strictement limitées.

### Pour faire la différence

Un CRR est un centre de réparation rapide pour wagons à marchandises. Il effectue les réparations imprévues mais urgentes de toutes les parties des wagons (butoirs, freins, attelages, planchers, portes, organes de roulement...) endommagées. Les wagons doivent être remis en service le jour même de leur arrivée.

Un PE (comme à Schijnpoort) est un poste d'entretien "léger", qui fait la révision technique courante du matériel voyageurs. Le matériel y passe à intervalles réguliers, comme notre voiture personnelle au garage pour son entretien périodique. Le terme "léger" précise la distinction à faire avec les entretiens approfondis réalisés dans les ateliers centraux après des périodes d'activité bien plus longues.

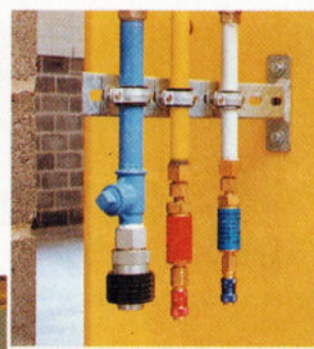
## Kinkempois: un nouveau CRR pour le personnel

C'est vrai que les choses changent. La SNCB, a le souci de bien servir sa clientèle. Elle met tout en œuvre pour satisfaire la demande. C'est ainsi que les travaux de construction d'un nouvel atelier de réparation rapide ont débuté en août 96 près de l'ancienne implantation à Kinkempois. A présent, ils sont quasi achevés et dans le courant d'avril 98, les 14 agents du CRR pourront bénéficier d'une infrastructure faite pour améliorer leurs conditions de travail et satisfaire

encore mieux les besoins de l'entreprise.

Le bâtiment est constitué d'un grand hall abritant 3 voies de 82 mètres de long équipées de fosses centrales et latérales qui permettent d'accéder plus facilement aux organes à réparer. Les voies sont, sur toute leur longueur, desservies par un pont roulant et alimentées en eau, en air comprimé, en oxygène, en gaz naturel et en électricité.

L'équipement permettra un travail efficace et productif dans un environnement plus confortable. Un deuxième hall à deux niveaux est accolé au premier. Il comprend, au rez-de-chaussée, les magasins, les bureaux et l'outillage et, au premier étage, les locaux sociaux (douches, vestiaires, réfectoire).



Trois voies de 82 mètres dans le hall. Ainsi vu, l'espace fait très vide, mais les outils sont déjà en place (petite photo).



Un locotracteur déplace les voitures dans le hall. Il roule sur la voie surélevée de 90 cm. L'espace est bien dégagé pour les travailleurs.

# Louvain se prépare au TGV

**Fin mai 2002, le Thalys parcourra la nouvelle ligne à 300 à l'heure entre Louvain et Liège. Des travaux sont en cours à plusieurs endroits le long de l'E 40 pour l'implantation de cette infrastructure. On commence aussi à préparer la traversée de la gare de Louvain par les trains à grande vitesse.**

(au milieu du complexe de voies) par les TGV;

□ la rénovation de tous les quais (à l'horizon 2003);

□ la construction d'un nouveau terminus aux voies A, B et C ainsi que d'un faisceau d'entretien. Le terminus sera point de départ et d'arrivée pour un futur réseau express régional.

## SOULAGER LA LIGNE 36

Entre Bruxelles et Louvain, la li-

gne 36 est saturée. En même temps qu'on aménagera la gare de Louvain, on posera deux voies supplémentaires entre les deux villes.

Sur ces voies, puis sur la ligne à grande vitesse, un certain nombre de trains tractés par les nouvelles locomotives bitension type 13 pourront circuler à 200 km/h en direction de Liège.

La ligne 36 pourra ainsi aisément absorber les

surcharges du trafic en heures de pointe.

## LA GARE AU CENTRE DU NOUVEAU NOYAU URBAIN

Certains anciens élèves de l'université de Louvain/Leuven se souviennent peut-être avec nostalgie des retours le dimanche soir. Ils débarquaient sur la Place des Martyrs, la valise au bout du bras, pour enfile une des longues voies rectilignes en

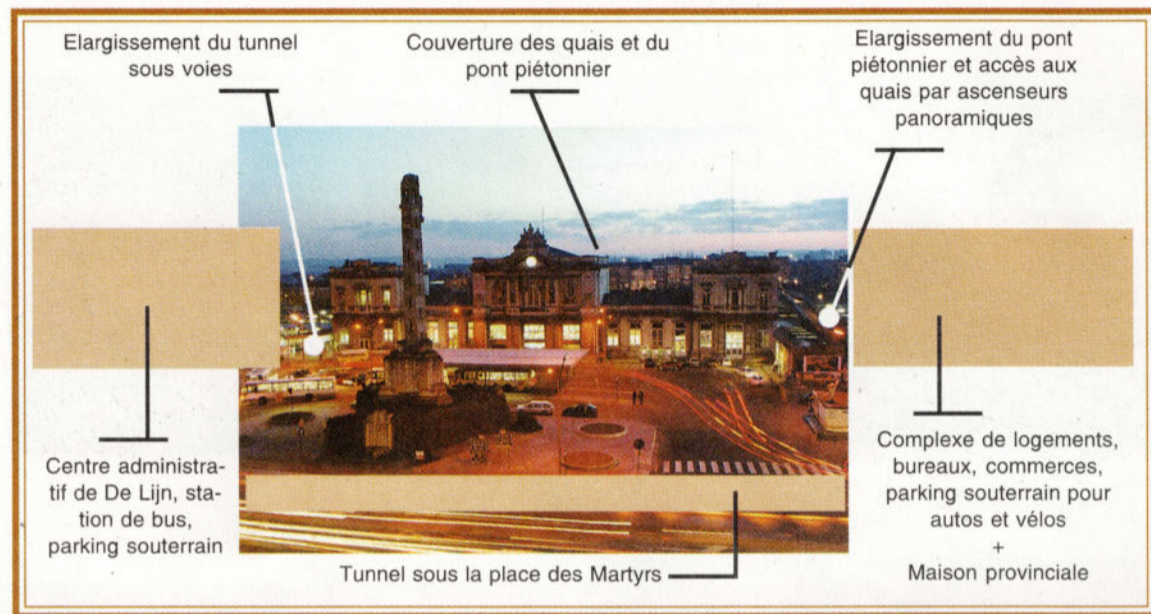
direction du centre, faisant peut-être un arrêt au fritkot... Pour un dernier coup d'œil ému, qu'ils se dépêchent: tout cela va bientôt changer. Les travaux de rénovation profonde de la gare et de ses abords ont débuté. Tunnel et pont piétonniers établiront bientôt une bonne liaison entre Kessel-Lo, la gare, le complexe Eurostation et la ville. La gare sera bien au centre du noyau urbain. Voyez sur notre schéma ce qui va être fait.

Depuis octobre 97, et pour une durée de deux ans, des travaux préparatoires sont en cours à la gare même de Louvain. On dégage des espaces pour les nombreux petits chantiers qui seront ouverts au cours des mois à venir. Certains tracés sont modifiés, des aiguillages placés, une sous-station de traction construite, des quais prolongés, et la caténaire partagée en plus petites sections. Le but est de maintenir une exploitation normale de la gare, à pleine capacité, pendant les grands travaux. Dans l'intérêt de nos clients, qui n'en attendent pas moins de nous (voir encadré).

## LES GRANDS TRAVAUX

Les grands travaux dans la zone de la gare comprennent trois parties:

□ la construction d'ouvrages d'art pour la traversée de la gare



Ludo Hubin exerce la fonction de coordinateur des travaux TGV en gare de Louvain. Un job de longue haleine, comme il le dit lui-même.



Voilà déjà un bon bout de temps que je participe à la préparation des travaux. Cela me fait pas mal de réunions et d'étude de plans. Mon boulot, c'est en fait de détecter les points délicats dans les projets et de planifier les travaux pour résoudre les difficultés avec les responsables et techniciens de la SNCB et avec TUC-Rail. Je dois aussi déterminer comment insérer les travaux dans le fonctionnement de la gare. Lors des phases difficiles, j'informe les régulateurs de zone, les sous-chefs de gare et les signaleurs. Au besoin, j'interviens lors de l'ouverture des chantiers. C'est au fond un travail de communication entre les développeurs de projets, la direction de la gare et les opérateurs en cabine EBP et sur le terrain. Je dois aussi veiller à la compatibilité entre le planning des travaux et le trafic des trains. C'est un boulot difficile mais épatant. Un défi quotidien.

## Limiter la gêne pour les voyageurs

Les travaux préparatoires menés depuis octobre 97 répondent à un défi:

□ maintenir l'exploitation de la gare à pleine capacité pour pouvoir y développer le nouveau plan de transport IC/IR 98;

□ réduire au maximum les croisements pour prévenir les retards.

D'importants efforts seront déployés pour coordonner parfaitement les travaux. De cette manière, on réduira fortement la gêne pour les voyageurs. Dans le même but, on travaillera surtout aux heures creuses, la

nuit et le week-end.

Ainsi, un navetteur qui prend le train pour Bruxelles le vendredi puis de nouveau le lundi constatera peut-être que son train ne passe pas strictement au même endroit. Mais il n'aura pas vu les travaux et n'en aura subi aucune gêne.

Fin mars a débuté l'élargissement du tunnel sous voies. L'accès aux trains est possible du pont piétonnier qu'on a doté d'escaliers métalliques vers tous les quais. Le pont est du reste temporairement le seul moyen d'accès aux parkings derrière la gare.



Été 97: le pont à la sortie de Louvain, direction Liège. Un lieu phare des travaux TGV. A gauche, l'embranchement Tivoli doit "glisser" au plus près du pont pour laisser le passage à la voie A actuelle de la ligne 36. A droite de la pile, les deux voies de la 36, qui encadreront la LGV, là justement où aura lieu la séparation. Le tunnel de Bierbeek est à 3 km. Tout à droite, la voie de garage fera place à la ligne 139.



## Douze collègues vont "tester" le nouvel uniforme



Si dans le cours d'avril un guichetier, un accompagnateur de train, un sous-chef de gare vous paraît "non conforme", creusez la question sans attendre.

D'où vient cette curieuse impression ?

Du pantalon ou de la jupe gris foncé ? Ou est-ce la veste gris clair qui vous surprend ?

APRÈS AVOIR LONGTEMPS CHERCHÉ UNE LIGNE ACTUELLE...



Pourquoi pas le galurin rouge-bleu-gris ou la jolie chemise ton sur ton ? A moins que... ce foulard, cette cravate qui n'ont plus rien de sombre !

ET APRÈS AVOIR REGARDÉ PASSER BEAUCOUP DE DÉFILÉS...



Qu'importe, c'est et ce sera la surprise. Car ils ne seront que douze nouvellement fringués, pendant 9 semaines, pour se faire une idée.

NOUS AVONS LE PLAISIR DE VOUS PRÉSENTER...



Douze collègues priés de dire, tout bonnement, avant la commande ferme, si ce nouvel uniforme est "portable".