



Qualité au quotidien

En février, après la présentation d'un nouveau centre ABX, notre administrateur délégué évoquait devant un journaliste les développements des volets *commerciaux* de la SNCB, très spectaculaires dans le secteur des messageries. Et d'ajouter que *L'image de marque de la SNCB est encore pour 80 % le reflet du trafic voyageurs intérieur. La majeure partie de notre personnel est d'ailleurs liée à ces activités.*

L'image de marque joue un rôle de choix dans la commercialisation des produits. Une bonne image déclenche plus facilement les actes d'achat. Par contre, une mauvaise image décourage le client potentiel.

Celle de notre volet service public n'est pas trop bonne. Elle a pâti des nombreux problèmes rencontrés depuis quelques mois. Elle souffre aussi de l'usure du quotidien, du répétitif: les déplacements domicile-travail, par exemple. La qualité de nos prestations est certainement un moyen d'action pour améliorer cette image. Une qualité de tous les instants, qui amène nos clients habitués à dire *le chemin de fer me donne davantage satisfaction, il va mieux.* Une qualité poursuivie dans toutes nos activités, même pour des clients internes, des collègues intégrés dans la chaîne globale de production. Une qualité qui dépend de chacun et de tous, dans tous les secteurs d'activité de l'entreprise. Nos clients y ont droit. Et chacun, finalement, peut en tirer quelque fierté.

Ca roule avec les agents "tous risques"

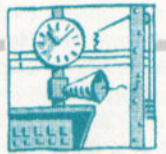
Le train de relevage est principalement destiné à remettre sur les rails des véhicules ferroviaires déraillés et ainsi rouvrir le plus rapidement possible les lignes à la circulation des trains. Train de secours et puis de relevage ! La raison de ce changement d'appellation est d'éviter un amalgame possible avec un train de secours pour personnes éventuellement blessées.

Avec ou sans grue...

Les ateliers de traction de Monceau, Stockem, Anvers-Nord, Melbeke, Hasselt, Schaerbeek et Kinkempois disposent tous d'un train de relevage mais tous ne possèdent pas une grue. Kinkempois et Anvers-Nord sont équipés de grues d'une capacité de 55 tonnes tandis que Monceau et Schaerbeek peuvent déplacer jusqu'à 100 tonnes.

suite p.6

L'ancienne dénomination TRAIN DE SECOURS a été abandonnée et remplacée par TRAIN DE RELEVAGE. Question de sécurité ! C'est ainsi que la SNCB dispose de moyens importants pour rétablir une situation normale le plus vite possible.



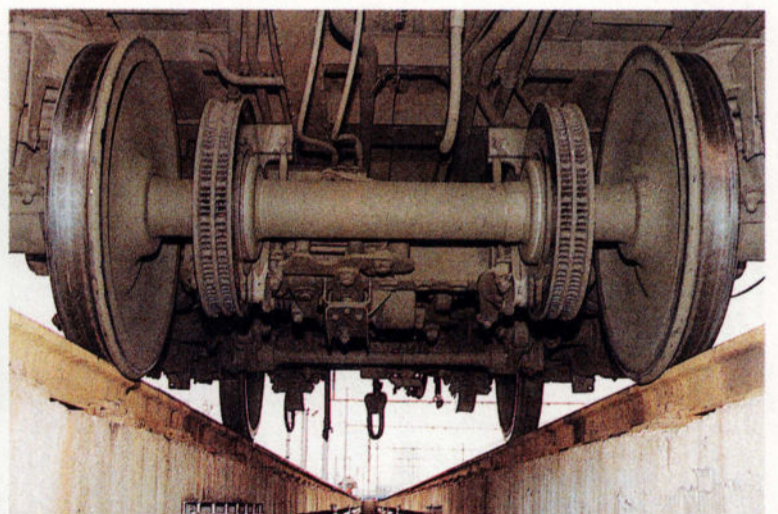
CA Entretien à Court et moyen terme: pas de fiabilité sans entretiens de qualité

La qualité de notre matériel roulant conditionne les performances que nous offrons à nos clients. Comme son nom l'indique, le CA Entretien Court et moyen terme joue un rôle clé à ce niveau.

En tant que cheminots, nous savons que les voyageurs ne soupçonnent pas l'étendue du travail que les différentes équipes de la SNCB accomplissent en permanence pour leur permettre de circuler en train dans les meilleures conditions possibles. L'entretien

du matériel roulant est la pierre d'angle de la qualité d'un service que nous devons tous essayer d'améliorer jour après jour. Le CA EC (Entretien à Court et moyen terme) est précisément chargé de l'entretien et des réparations à court et moyen terme du matériel roulant, à savoir les locomotives électriques et diesel (de ligne et de manœuvre), les automotrices (électriques et diesel), les voitures remorquées et les TGV Eurostar et Thalys. Il est également responsable de la préparation et du nettoyage de tout le matériel à voyageurs. Son client interne unique est évidemment le CA Trains.

suite p. 4



A lire aussi dans cette édition

Y2K
dans moins de
2 mois



P. 2

recrutements
aspirants-
conducteurs



P. 3

qualité
ISO 9002 pour la
tournerie de roue



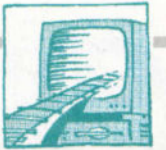
P. 7

tables rondes
10 mesures pour
la mobilité



P. 8

Wailletoukè, les "intelligents" dans moins de 10 mois !



Wailletoukè (Y2K=2000), c'est dans quelque 300 jours, 10 mois. A l'heure présente, les services techniques sont confrontés au problème de vérifier la conformité de tous les équipements "intelligents". Mais comment faire pour vérifier ? Et que faut-il vérifier ? C'est l'objet de cet article.

Dans la précédente édition, nous mentionnions le cas de tous les équipements à comportement programmable ou intelligent, fonctionnant à base de microprocesseurs. On en trouve aujourd'hui partout, dans des machines outils à commande programmée, dans des voitures ou des rames TGV, dans des fours à micro-ondes, etc.

Comment réagiront-ils le 1^{er} janvier 2000 ? Continueront-ils à fonctionner correctement ou bien vont-ils se comporter de manière incohérente ? C'est ce qu'il va falloir vérifier d'ici fin décembre.

Tout doit être contrôlé !
Qu'on ne s'y fie pas ! Dans de nombreux cas, aucune date apparente n'est affichée, ni utilisée. Pourtant, bien souvent, les fabricants ont utilisé des composants standards, dans lesquels la fonction "date" est présente. Et dès qu'il y a une mesure de temps, cette fonction "date" peut jouer des tours !

Le problème, c'est que cela n'est pas toujours évident et que la probabilité d'un mauvais fonctionnement est faible. Et que dans ces conditions, on a tendance à dire un peu vite qu'il n'y a pas de problème !

1 à 2 % des équipements auront des problèmes...
Pourtant, à en croire les firmes qui ont quand même poussé les contrôles jusqu'au bout, 1 à 2 %

de ce genre d'équipements connaîtront des problèmes, si on ne fait rien. Le problème, c'est qu'on ne sait pas lesquels.

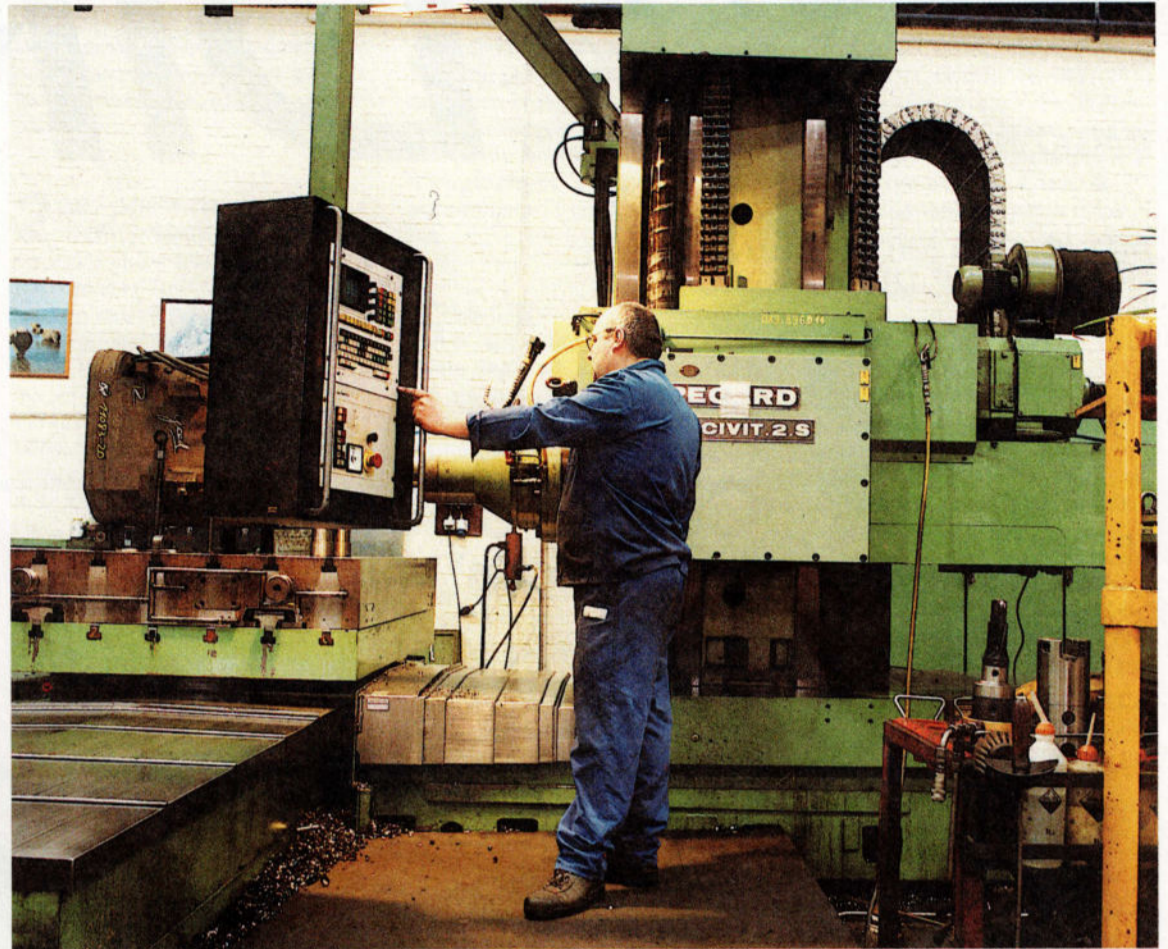
Il faut donc tout contrôler ! Car on ne peut pas se permettre d'attendre le 1^{er} janvier 2000 et de voir comment cela va se passer. Le risque est trop grand.

Corriger un bogue dans un programme informatique, cela n'est déjà pas une sinécure. Il faut diagnostiquer le problème, trouver la solution, l'appliquer, remettre les choses en état et puis relancer le système. Cela peut prendre quelques heures.

Imaginez une rame TGV immobilisée...
Avec le genre d'équipement dont nous parlons aujourd'hui, ce n'est pas le cas. Le temps de remise en ordre se mesure en jours, voire en semaines ou en mois ! Imaginez une rame TGV immobilisée à cause d'un équipement récalcitrant. Si cela arrive pour une rame, cela arrivera pour toutes les rames simultanément ! Et le temps qu'on trouve la cause du problème, qu'on contacte le fournisseur, qu'il trouve une solution, qu'on approvisionne les nouveaux composants, qu'on dépanne tous les engins... nous aurons beaucoup de clients insatisfaits !

Nous ne pouvons courir ce risque bien sûr et c'est pourquoi, dans les unités concernées, les techniciens s'activent à tout vérifier et ils ne laissent pas une question sans réponse de la part des fournisseurs.

Des questions ?
Peut-être cet article vous a-t-il mis la puce à l'oreille. Peut-être connaissez-vous un équipement qui a été oublié dans l'inventaire de ce qui doit être contrôlé ? N'hésitez pas, adressez-vous à votre chef immédiat. Posez-lui la question ! Mieux vaut un contrôle de trop qu'un de trop peu !



Site internet: plus de 2.000 visiteurs par jour !

Les habitués du grand réseau informatique mondial le savent: on trouve de tout sur internet, des sites discrets et d'autres qui jouent la carte du spectaculaire. Dès le départ, la SNCB a choisi la sobriété et l'efficacité comme l'explique Eric Van De Wiele, coordinateur internet: "C'est en décembre 1996 que la décision a été prise de lancer un site internet. Nous avons tout de suite opté pour un lay-out maison très simple permettant à un maximum

d'utilisateurs de naviguer sur le site. Il faut savoir que les écrans très sophistiqués ne sont pas accessibles via n'importe quel PC ou avec n'importe quel browser".

Objectif cohérence
Une autre option fondamentale a été retenue dès le départ, à savoir l'uniformité des pages: "Au début, tout le monde avait des idées et le risque existait de mettre sur le réseau des produits très différents. Il a donc été décidé de créer un site unique associant tous les départements concernés. Le groupe de travail réunit les deux Centres Voyageurs, B-Cargo, Telecom, l'Informatique, Réseau et la Communication".

En pratique, l'équipe de base, avec Stefan Nicolaï comme webmaster, a conçu les éléments-types des pages qui doivent être utilisés par tous. A partir de là, les unités peuvent construire leurs propres pages et les intégrer au site avec l'accord du groupe de coordination qui veille à la cohérence de l'ensemble et crée les passerelles entre les pages des différents annonceurs (ce que les habitués appellent les liens hy-

per texte, qui permettent de cliquer sur un mot ou un dessin pour passer d'une page à l'autre).

Plus de 7.000 pages !
Le contenu du site est imposant. On y trouve plus de 7.000 pages en tenant compte de l'utilisation de quatre langues (néerlandais, français, anglais, allemand). Les deux principaux chapitres sont constitués par le trafic intérieur et le trafic international. Y figurent notamment les différentes formules de voyages, les horaires et les informations récentes. Le surfeur peut également consulter des offres d'emploi, ouvrir les pages B-Cargo, etc. On y trouve même un service qui vend le matériel que la SNCB n'utilise plus. Si l'offre vous intéresse, il y a un train médical complet actuellement en vente !

Attention, il bouge !
Un bon site internet est en évolution constante. Le nôtre n'est pas en reste ! Une toute nouvelle présentation est actuellement à l'étude. Nous vous tiendrons évidemment informés de la date de lancement du site SNCB new look.

D'autre part, une nouveauté fondamentale devrait faire son apparition à la fin du mois de mars: la vente on-line des billets internationaux. Elle complètera la réservation opérationnelle depuis un certain temps.

Ces nouveautés vont sûrement provoquer une poussée de la fréquentation déjà en progression régulière. Actuellement, le site est visité chaque jour par environ 2.000 personnes qui consultent plus de 10.000 pages.



Attention, euro !

Notre entreprise a décidé de jouer à fond la carte de l'euro dès le départ. Au niveau du site Web, cette option a provoqué l'arrivée de quelques cheveux blancs chez le webmaster. Pour intégrer l'euro dans les tarifs, une routine a été mise au point. En la testant, il s'est rendu compte que certains horaires étaient aussi convertis à l'euro par la même occasion ! Le temps de plancher sur le problème et de trouver une solution, tout est rentré dans l'ordre. Les tarifs sont aujourd'hui disponibles en euro et en franc belge.

Dans une prochaine édition: le site s'enrichit. L'info pour les surfers/voyageurs.

Bleu adieu, gris oui oui Vente spéciale de pièces d'uniforme ancien

Le port du nouvel uniforme (gris) est prévu pour le 30 mai 1999. Facility Management et son fournisseur disposent encore de pièces vestimentaires de l'uniforme actuel (bleu nuit). Ces "soldes" seront offerts aux agents en activité, aux pensionnés et aux membres de leurs familles à des prix (francs belges) très avantageux:

Chemises/chemisiers	120/150
Pull-overs	200
Anoraks	1.200
Cravates	50/60
Foulards	60
Vestes	2.500
Pantalons	1.000

Paiement cash à l'achat.

Les collectionneurs pourront aussi commander (aux points de vente) des képis, casquettes et coiffes "dame" d'uniforme. Un formulaire de réservation sera remis sur simple demande. Ces articles seront fournis au prix coûtant à partir du 1^{er} juin dans l'ordre des commandes jusqu'à épuisement du stock.

Dates et lieux de vente

Gare d'ARLON
bâtiment de service annexe au bâtiment voyageurs
19 et 20 avril

Gare de BRUGES
8 et 9 avril

Gare de BRUXELLES-NORD
couloir côté ville
15 et 16 mars + 22 et 23 avril

Gare de CHARLEROI-SUD
25 et 26 mars

Gare de COURTRAI
salle de conférence
15 et 16 avril

Gare de GAND-SAINT-PIERRE,
bâtiment de service, block 6
22 et 23 mars

Gare d'HASSELT
local croix-rouge
29 et 30 mars

Gare de LIEGE
service de comptabilité, salle de conférence, Place de Bronckart, 26
18 et 19 mars

Gare de MONS
District Sud-Ouest, salle de conférence
1^{er} et 2 avril

Gare de NAMUR
District Sud-Est, réfectoire
12 et 13 avril

Gare d'ANVERS
Siège du confectionneur: DEMOLUX s.a., Rue Van Luppen, 46-50 Berchem-Anvers
Tous les jours de 9 à 18 h du 15 mars au 30 avril

Hormis celui d'Anvers, les points de vente sont ouverts aux dates précitées, de 9 à 16 h.

A la recherche des aspirants-conducteurs

Même s'il diminue, le nombre de chômeurs reste très important dans notre pays. En faisant régulièrement appel au marché de l'emploi, la SNCB contribue à

Plus de 400 conducteurs
Parmi les différentes opérations en cours, Claude Pagneau et son équipe sont actuellement occupés à recruter 412 aspirants-conduc-

francophones ont reçu un petit dépliant qui décrit le profil demandé, la méthode de recrutement et de sélection ainsi que la rémunération. Les candidats intéressés ont ensuite renvoyé un formulaire tout en réglant un droit d'inscription de 300 francs.

Tous ceux qui ont suivi cette procédure ont été ou vont être convoqués à une séance d'information. Le même jour, ils sont testés sur leurs connaissances de base en physique et en électricité. Ce test est rendu nécessaire par le fait que le recrutement est ouvert à tous les possesseurs d'un certificat de l'enseignement secondaire supérieur (général, technique et professionnel).

Pénurie au nord

L'étape suivante, à partir du 11 mars, prévoit un examen médical approfondi indispensable pour des futurs conducteurs ainsi qu'un entretien individuel. Les lauréats seront alors appelés en service et suivront une formation d'une durée d'un an environ. En fonction du nombre de candidats qui se sont inscrits aux différentes journées d'information, Claude Pagneau constate qu'il y a un vrai problème: "Nous devrions sans trop de difficultés parvenir à recruter les aspirants-conducteurs francophones. Par contre, nous sommes très loin du compte pour les néerlandophones. Le marché de l'emploi est moins porteur dans le nord du pays et il faut bien re-

connaître qu'il y a un problème d'image de marque. En outre, le régime des prestations, qui présente pourtant des avantages, ne correspond plus vraiment à ce que les jeunes attendent aujourd'hui. Etre un conducteur de loco, c'est tout autre chose que d'avoir un boulot administratif réglé à la minute près".

En mars et avril, une nouvelle campagne va être lancée en télévision, au cinéma et dans les journaux au nord du pays. Claude Pagneau espère convaincre les candidats par trois arguments: l'image d'avenir de la grande vitesse et la stabilité de l'emploi.



donner du travail à de nombreux jeunes et moins jeunes. En 1998, l'Administration du Personnel a recruté 1.268 agents auxquels il faut ajouter 209 personnes pour ABX. Cette année, sans tenir compte d'ABX, le plan porté sur 1.600 recrutements. "Nous sommes le bureau de recrutement pour l'ensemble de la SNCB, explique Claude Pagneau, general manager du CS Administration du Personnel et Gestion des Affaires Sociales. Nous assurons les procédures de sélection pour tous les types de jobs quel que soit le niveau de qualification demandé".

teurs, dont la répartition linguistique est fondée sur les besoins du réseau: 276 néerlandophones et 136 francophones. Etant donné l'importance de ce recrutement, la première campagne d'information a été largement diffusée: en interne via les avis PS et le magazine C'EST À DIRE, par affichage dans les gares, sur le site Web et par des annonces dans la presse où, pour la première fois, la couleur a été utilisée.

Toutes les personnes qui ont manifesté de l'intérêt, soit environ 1.400 néerlandophones et 3.000

Engage d'urgence: conducteurs de train

Le besoin en personnel est grand L'entreprise recrute d'urgence des conducteurs de train (C'est à dire 1/99 p.3), des techniciens qui sont rares sur le marché de l'emploi. C'est ainsi que la société poursuit ses efforts à travers des appels répétés dans le magazine du personnel. De plus, une campagne d'information nationale

sera organisée à travers la presse écrite, radiophonique, télévisée, les journaux régionaux et toutes-boîtes. Le district nord-est est en manque critique de ce personnel. Là, des initiatives locales ont été lancées via le "Streekkrant" et la radio locale Antigone. Le "district a, entre autres, invité la presse à découvrir le simulateur de

conduite à Malines, reçu les directions d'école lors d'un exposé dans les bâtiments de la SNCB à Anvers. Et il prend part à la bourse pour l'emploi à Malines les 17, 18 et 19 mars. La campagne nationale est lancée. Suite dans un prochain numéro.

Tous les chemins mènent à ABX Gand

Dans un souci d'amélioration de l'infrastructure et de son accessibilité, ABX a construit un nouveau centre à proximité d'importantes voies d'accès.

Poursuivre les investissements...

Les nouveaux magasins de Merelbeke sont le second investissement d'ABX, après la mise en service en juin 98 de ceux de Houdeng, près de Charleroi. Ces investissements s'inscrivent dans l'axe des efforts réalisés pour améliorer l'infrastructure sur des sites faciles d'accès en Belgique. De nouvelles implantations sont aussi prévues à Malines, Hasselt et Liège.

et d'un magasin d'une superficie de 5.200 m² équipé de 74 portes de chargement. L'effectif tourne autour de 110 hommes, dont une soixantaine de chauffeurs. L'investissement global se monte à 170 millions de francs.

Depuis son vieux magasin, ABX Gand a transféré ses bureaux dans un centre flambant neuf à Dampoort. Ce centre est situé dans le parc industriel E17/E40 à Merelbeke. Sa proximité du croisement de deux autoroutes en facilite l'accès, depuis la R4 comme le Ring de Gand.

La nouvelle infrastructure de Merelbeke, implantée sur un terrain de 20.000 m², se compose d'un bâtiment administratif de 600 m²

...pour d'excellents résultats Les activités d'ABX en 1998 ont suivi la courbe ascendante. Par rapport à 1997, les envois ont grimpé de 11,42 %, leur nombre s'élevant à 7.462.000. Le chiffre d'affaires a quant à lui progressé de 10,84 % et atteint 3,18 milliards de francs.

"We serve", nous aussi



Consacré "Personne la plus méritante en 1998" par le Lions Club, un sous-chef de gare de Bruxelles-Midi, René Van Deuren (à droite), s'est vu remettre une récompense.

Un des objectifs principaux de la SNCB est d'accroître constamment la qualité offerte à la clientèle. La BA d'un sous-chef de gare de Bruxelles-Midi mérite un petit écho. René Van Deuren s'est distingué pour avoir porté secours à une jeune Américaine sans argent ni bagages, perdue à Paris alors que son groupe avait rejoint Bruxelles.

Consacré "Personne la plus méritante en 1998" par le Lions Club de Belgique, R. Van Deuren s'est vu remettre une récompense.

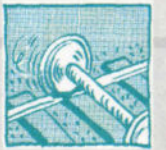
Madame Lafontaine, Gouverneur du district du Lions Club de Bruxelles, s'en réjouit: "Il est réconfortant de constater qu'il existe des personnes capables de se dévouer pour rendre service à leurs semblables. Nous sommes heureux de féliciter la direction des chemins de fer de Belgique

pour la qualité de son personnel. S'il est facile de blâmer ce qu'on ne connaît pas, il est d'autant plus important de reconnaître la valeur de ce qui est bien. La devise du Lions International est "we serve", c'est une devise d'engagement que les Lions du monde entier ont librement souscrit. Monsieur Van Deuren applique notre devise sans être Lions".

René Van Deuren conclut: "Pour l'ensemble des clients, nous donnons le maximum de service. Chaque jour, nous nous engageons pour les voyageurs, cela peut être des très petites choses: nous aidons les personnes égarées, nous donnons des informations sur les trains mais aussi sur les autres transports, les hôtels et bien d'autres choses. Des gestes quotidiens qui passent beaucoup plus inaperçus que cette fois".



CA Entretien à Court et moyen terme: pas de fiabilité sans entretiens de qualité (suite)



Jozef Maes, General Manager, explique les objectifs du CA: "Nous visons à une disponibilité et une fiabilité maximales du matériel roulant, à un haut degré

de satisfaction des voyageurs pour le nettoyage et le confort, et enfin à une réduction du prix de revient de nos produits et services". Ces missions sont l'activité quotidienne d'un peu plus de 3.200 agents dont 1.800 sont occupés dans 10 ateliers de traction, 1.000 dans les 7 postes d'entretien technique et 400 dans les 12 postes d'entretien subordonnés. Il faut y ajouter les services centraux qui occupent une cinquantaine de personnes.

Tous les 10.000 km

Laissons les chiffres de côté pour prendre un exemple bien concret et mesurer la charge de travail des différents ateliers. Chaque locomotive électrique ou diesel fait l'objet:

□ d'une visite approfondie (VAP) d'une durée de deux heures tous les 10.000 km ou au maximum après 24 jours;

□ et d'un entretien courant (EC) d'un jour tous les 35.000 km ou au maximum après trois mois.

A ces opérations régulières et programmées, il faut ajouter les réparations accidentelles des locomotives défectueuses. A l'exception des interventions de ce dernier type, chaque locomotive est attachée à un atelier précis où toutes les VAP et tous les EC la concernant sont effectués. Ce système permet à chaque atelier de bien connaître le matériel roulant dont il a la charge.

Autre exemple, celui des voitures. Elles font l'objet:

□ d'une visite complète soit chaque semestre, soit au moins une fois par an;

□ et d'une visite générale complète tous les trois ans ou après 300.000 km.

Comme les locomotives, elles appartiennent à un atelier qui en est en quelque sorte propriétaire.

D'importants investissements

Pour que les ateliers de traction et les postes d'entretien puissent assurer en permanence la qualité du service, d'importants investissements sont prévus dans le programme décennal. Le matériel et les méthodes de travail sont modernisés et rationalisés. Un des exemples les plus frappants de cette stratégie est la construction de l'atelier de Charleroi qui sera opérationnel à la fin de cette année. Il remplacera alors les ateliers plus anciens de Monceau et de Saint-Ghislain. On peut également citer le nouvel atelier installé à Anvers-Nord qui ne travaille que sur les locomotives. Quand ces deux infrastructures seront lancées, les moyens techniques du CA EC auront atteint leur vitesse de croisière.

Au-delà de la restructuration de l'ensemble des ateliers, la modernisation passe aussi par l'évolution des moyens techniques comme l'explique Jozef Maes: "De l'électromécanique, nous avons évidemment franchi le pas vers l'électronique. Elle influence autant les qualifications du personnel que le matériel d'entretien.

Dans le passé, les pièces électromécaniques s'usaient de manière régulière, il était facile de prévoir leur remplacement à des moments précis. Les composants électroniques ne s'usent pas, ce qui ne signifie pas qu'ils ne nous lâchent pas ! Nous menons des études sta-

tistiques sur base des informations fournies par les ateliers. Elles nous permettent de définir la durée de vie moyenne de ces composants. Nous adaptons notre politique de maintenance et de remplacement en fonction des résultats ainsi obtenus".

Dans l'évolution des techniques d'entretien, l'apport du TGV est loin d'être négligeable. L'atelier TGV de Bruxelles-Midi a été le premier à travailler sur la traction triphasée (qui remplace le courant continu). Comme cette technique s'applique aujourd'hui également au matériel roulant intérieur, le savoir-faire acquis au sein de cet atelier peut être utilisé ailleurs. C'est également vrai pour la climatisation, présente dans toutes les nouvelles voitures. Jozef Maes: "La part de la traction dans les travaux d'entretien est en diminution alors que celle des composants plus orientés vers le confort des passagers augmente. Les clients sont plus exigeants et nous devons accomplir un travail important pour répondre à leurs besoins. Il est essentiel d'être tous bien conscients de cette évolution".

Objectif qualité

Pour que les ateliers puissent accomplir au mieux leurs missions, les conditions de travail sont régulièrement améliorées. C'est le cas, par exemple, des plates-formes de travail qui permettent l'accès au même niveau que celui des voitures et assurent ainsi un plus grand confort dans le travail de même qu'un gain de temps.

A un autre niveau mais dans le même esprit, les chefs d'ateliers disposent d'une grande autonomie dans le cadre du business-plan global. "Nous lançons un système de qualité dans chaque atelier et à tous les niveaux avec l'intention d'obtenir la certification aux nor-

mes ISO" ajoute Jozef Maes qui conclut: "Nous travaillons en collaboration étroite avec notre client, le CA Trains. En échangeant nos informations et nos expériences,

nous pourrions améliorer encore le niveau de fiabilité. En plus, nous apportons également une grande attention à la formation permanente de nos techniciens".



Tombe la neige...



Le temps hivernal provoque quelques désagréments. La partie électronique de commande ne souffre pas tellement de ces conditions climatiques parce qu'elle est à l'intérieur: ce sont des composants qui peuvent fonctionner sans contrainte dans une fourchette de températures comprise entre -20 et +70°. Les problèmes se posent principalement aux organes de puissance. Par la position physique des éléments du hacheur de traction qui sont suspendus en-dessous des engins, cette partie aspire de la neige par dépression quand le train roule à

grande vitesse. La neige s'infiltré dans des endroits sensibles et se transforme en eau, ce qui est incompatible avec le bon fonctionnement de composants électriques. Autre aspect, à cause du givre et de la neige, le changement des charbons des pantographes doit s'effectuer plus fréquemment. Le givre qui se dépose sur le fil de contact de la caténaire use les frotteurs panto à des vitesses vertigineuses. Cette usure des frotteurs augmente le risque d'avarie à la caténaire.

Sécurité d'abord !

200 millions pour un nouveau train-wash

La SNCB investit en qualité. Sur l'organisation de l'entretien et du nettoyage du matériel à Hasselt, des détails dans un prochain numéro.

Entretien et réparation, axes majeurs de l'atelier



A Anvers-Dam, c'est Auguste Tobe, agent de l'ajustage, qui nous reçoit.



"Dans l'atelier, nous effectuons différentes opérations. Nous faisons l'entretien court terme aussi bien des locomotives de manoeuvre que des locomotives de ligne diesel et électriques".

Efficacité optimale

"Chaque type de loco a ses spécificités dont nous devons tenir compte. Un résultat optimal à l'entretien, c'est la chose qu'elles ont en commun; avant tout, les locos doivent bien fonctionner. Mais les réparations doivent aussi se dérouler dans les plus brefs délais. Il arrive qu'une locomotive ne reste qu'une heure dans l'atelier mais parfois, quand les dégâts ou les réparations le demandent, elle peut être immobilisée un mois".

Avarie, dysfonctionnement, panne

"Les réparations que nous effectuons concernent des pièces de

grande taille, volumineuses et lourdes. Mais notre travail exige aussi de la minutie, parfois au millimètre près. Tout ce qui sort d'ici doit être impeccable, et nous y veillons tous.

Quand le conducteur constate une avarie ou un dysfonctionnement, il le mentionne dans le livre de bord présent dans chaque locomotive. Une petite réparation, par exemple le changement d'un relais, est prise en charge par les dépanneurs. Ils connaissent parfaitement les engins et savent directement orienter leurs recherches quand un voyant lumineux s'allume, ou quand il ne s'allume plus. Lorsqu'une panne survient, même de manière intermittente, ils doivent en détecter la source. Ils peuvent intervenir rapidement pour libérer le matériel".

Sécurité d'abord

"Certains travaux sont repris à l'avance sur un listing. Cela se fait dans le cas des différents types d'entretien. De même pour les pièces usées qui doivent être remplacées. Ils portent aussi une attention particulière au jeu des pièces de sécurité. Périodiquement, les vérificateurs procèdent à des inspections de la fosse de visite. Tout est méticuleusement contrôlé." ■

Du côté des garagistes

A l'atelier de Kinkempois, on entretient et on répare du matériel électrique et diesel. Le CA Trains est propriétaire des engins et le CA EC est en quelque sorte le garagiste.

L'entretien d'engins de traction comprend 2 types d'interventions: les opérations préventives - programmées en fonction du kilométrage accompli par les engins - et les opérations correctives ou accidentelles. "Nous faisons des contrôles très poussés des organes de roulement, des suspensions, des châssis, de la motorisation, des équipements de freinage et de traction. Nous effectuons également des réglages et des remplacements des pièces d'usure. Les VAP, qui peuvent se faire éventuellement ailleurs, sont des visites approfondies de sécurité au niveau des freins, des suspensions et des roues.

Nous disposons pour toutes ces tâches d'un effectif de 250 personnes d'une grande polyvalence. De fait, nous avons introduit depuis l'année passée certains travaux de week-end pour libérer des véhicules et les mettre à la disposition du transport le plus rapidement possible" explique François Glise, l'ingénieur principal de l'atelier. Il poursuit: "Pour les imprévus, nous intervenons sur le matériel attaché à notre atelier et sur le matériel électrique d'autres ateliers qui tombent en panne dans la région et que le répartiteur nous envoie.

Pratiquement, ici à Kinkempois, on peut s'occuper de tout le matériel électrique."



Basse et haute tension
René Colignon, sous-chef de secteur technique, précise: "Sur un engin de traction, il y a 2 types de tension bien définis. Tout d'abord, la basse tension, tout ce qui est généré par les batteries de l'engin ainsi que le convertisseur qui les recharge. Ici on travaille en 110 volts continus. Toutes les commandes électroniques du matériel de traction sont gérées par des tiroirs électroniques, sortes de cartes qui ressemblent à celles installées dans les TV, qui contiennent une mémoire. Celle-ci est fonction de l'état d'avarie de la machine. Avec ce système, nous avons déjà une orientation relativement précise sur les composants à vérifier. La haute tension concerne la puissance, en d'autres mots, la tension de 3.000 volts de la caténaire."



Un labo préopérateur

"En labo, nous examinons les données enregistrées sur les tiroirs électroniques ainsi que d'autres paramètres communiqués par le suivi de l'engin. Le but final est d'orienter le plus précisément possible la recherche vers le remplacement d'un composant - soit de commande, soit de puissance - défectueux. Lors des mesures haute tension, en cas de doute, on examine la mémoire sur les tiroirs électroniques et on intervient sur les composants de puissance qui sont généralement des thyristors ou des diodes. Une fois la cause de l'avarie détectée, les modules, composants de puissance fondamentaux sont retirés de la machi-

ne. Dans un banc haute tension, nous simulons des conditions similaires au régime de travail pour définir les réparations à effectuer."

Dans l'atelier

Robert Piscart, électronicien, a une solide expérience: "En début de journée, suite à l'analyse du livre de bord et à l'état des lieux, nous établissons un bilan des travaux à effectuer et nous en déterminons les priorités de manière à libérer le plus vite possible le matériel. Mon rayon, c'est la basse

tension: cartes électroniques, éclairage, régulation chauffage... mais j'interviens quand il le faut également à la haute tension. En premier lieu, nous faisons des essais sur la cour de l'atelier parfois nécessaires pour reproduire les pannes et, par conséquent, les localiser le plus finement possible. En deuxième lieu, si nécessaire, nous passons sur fosse dans l'atelier.

Mi-février, la neige est tombée abondamment. Ces conditions atmosphériques nous en font voir de plus belles tous les jours. Mais

quoiqu'il en soit, il faut que ça roule pour nos clients."



Trains plus clinquants... les plates-formes d'entretien sont là pour ça



Forest: une vocation de poste d'entretien

"La mission principale d'un poste d'entretien comme le nôtre ici à Forest, est de maintenir le matériel en bon état, tant au niveau du confort qu'à celui de la sécurité" explique Freddy Van Lierde, chef de secteur technique. "Ce sont des points capitaux auxquels notre clientèle de voyageurs accorde de plus en plus d'importance".



Entretiens divers

"Tous les 10.000 km, l'ensemble de la rame passe en fosse pour une VAP - visite approfondie. Elle comprend différents contrôles, mais la rame reste bien homogène. Une fois par semaine, chaque rame du trafic intérieur subit une visite détaillée des châssis et des organes de traction. Quotidiennement, on pratique un essai de freins avant le départ du train, quand la laco est accouplée. On effectue un contrôle journalier sur base des fiches de bord des

véhicules. Ces fiches sont remplies par les chefs de train à chaque fois qu'ils constatent un défaut en matière de confort. Un petit défaut sera réparé pendant que le train séjourne dans le faisceau, mais pour les réparations plus importantes, nous sommes obligés de rentrer le véhicule en atelier".

Plate-forme et trainwash

"Un autre aspect primordial est le nettoyage des trains. Chaque jour, la rame subit un petit nettoyage intérieur dans le faisceau. Dans un deuxième temps, chaque train passe une visite hebdomadaire à la plate-forme de nettoyage pour y être nettoyé en profondeur. L'extérieur des voitures est nettoyé dans notre carwash entièrement automatisé, situé entre Bruxelles-Midi et les faisceaux de Forest. Les rames de la gare du Midi peuvent passer au carwash et aller directement à leur faisceau de garage.

Notre infrastructure s'est étendue et modernisée ces dernières années. Le personnel étant en plus motivé et flexible - ici, on travaille jour et nuit - nous tendons vers une qualité accrue. C'est très important, je pense."

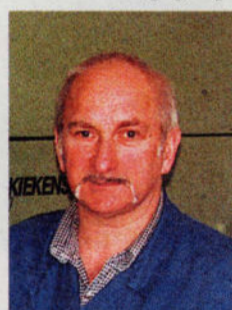
Frites abandonnées sous les banquettes, sachets de chips et sucreries coincés entre les sièges, boîtes de soda à moitié remplies calées dans les poubelles, chewing-gums collés sous les tablettes, empreintes de souliers sur les sièges et de doigts sur les vitres. C'est le lot des nettoyeurs chaque mercredi après-midi après le passage des écoliers. Heureusement, ils sont équipés d'un matériel performant pour tout remettre au net.

A Mons, c'est un effectif de 60 personnes dont 30 agents de métier divisés en équipes de jour et de nuit, qui traitent les travaux d'entretien. Ils assurent le nettoyage intérieur et extérieur du matériel roulant voyageurs. Une maintenance technique des voitures et automotrices est également assurée par une équipe spécialisée.

Nettoyages "d'exploitation" et périodiques

Le responsable du PE Mons, Gustave Geurts explique: "Avant le départ des trains, nous effectuons un nettoyage d'exploitation pour une première mise en service journalière. C'est un nettoyage rapide qui consiste à vider les poubelles, les cendriers et ramasser les gros débris. On élimine les grosses taches gênantes pour les voyageurs et on nettoie les toilettes.

Pour les nettoyages périodiques



qui s'effectuent une fois par semaine, les rames subissent une grosse opération qui dure environ 3 heures. La voiture est entièrement nettoyée à l'eau et au produit de nettoyage jusqu'à hauteur des porte-bagages. L'opération suivante, plus poussée, est semestrielle: l'intérieur est pulvérisé de fond en comble, même les plafonds y passent. Il faut savoir que la plate-forme de nettoyage a considérablement évolué pour faciliter le travail des agents: accès plus facile, moins de manutentions.

Aujourd'hui, place aux armoires de distribution qui envoient air comprimé, eau chaude, eau froide, produits de nettoyage et électricité. Sans oublier les bouches d'aspiration dotées d'une pression deux fois plus importante que celle d'un aspirateur ménager. Il est à noter qu'à Mons, avant d'entreprendre les travaux périodiques, tout le matériel entrant passe par le wash. Il entretient mais ne nettoie pas profondément. Un rattrapage manuel doit être envisagé tous les 3 mois."

Maintenance technique

"La visite technique est faite par les visiteurs de matériel tandis que les réparations sont prises en main par les ajusteurs, les monteuses-fer et les techniciens-électromécaniciens. Ici, nous disposons d'une passerelle aménagée pour la visite et l'entretien des pantographes des automotrices." explique Gustave Geurts.

Objectif qualité

"Les missions des postes d'entretien relèvent de deux aspects fondamentaux: la sécurité et le confort. Les dirigeants du CA EC insistent fortement sur l'importance de la qualité. Dans cette perspective, Mons est un des postes "pilote" où l'on effectue des contrôles qualité. Des agents sont formés pour effectuer ces contrôles sporadiques."

L'échelle de Bacharach

Aujourd'hui, la propreté a une couleur. A l'aide d'un chiffon blanc, on frotte une partie qui vient d'être lavée. On place l'échantillon sous une grille numérotée de 0 à 9 (à chaque numéro correspond une nuance, de blanc à gris) et on compare ainsi son degré de propreté. Jusqu'à 2, l'échantillon est considéré comme propre. Au-delà, Mr. Propre n'a qu'à bien se tenir!

Train de relevage

(SUITE)

Chaque atelier a une zone d'intervention géographique mais rien n'empêche des interventions hors zone si cela s'avère utile. Dans certains cas, l'utilisation simultanée de 2 grues est nécessaire.

Tâches principales

On sort le train de relevage dans certains cas de travaux de génie civil (installation de ponts,...) ou d'entretien (entretien de frein de voie en gare de triage, démontage de voie,...), de dépannages difficiles (changement de bogies ou d'essieux en ligne, mise sur lories,...), de déraillements et d'accidents. Le train de relevage, long de 80 m, se compose du wagon de câblerie, du wagon pour le personnel et le matériel (vérins, cales, poutres,...) et dans certains cas, d'une grue, le tout accroché à la locomotive.

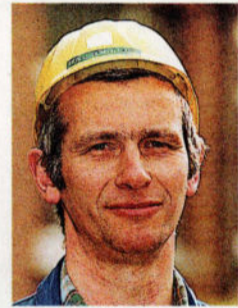
Les volontaires de Monceau

A Monceau, 2 brigades de 6 hommes et 3 réserves - rien que des volontaires - dirigés par un con-

tremaître se relayent pour assurer une garde permanente. Ces équipes sont appelables 24 heures sur 24 et doivent être opérationnelles dans les 30 minutes durant les heures de service et 90 minutes hors service. C'est le dispatching qui réquisitionne les agents et trouve une loco et un conducteur. La coordination générale des opérations s'effectue sous les ordres d'un fonctionnaire dirigeant voire du directeur du district concerné.

Un homme du relevage

Un de ces volontaires, Dominique Noël, agent d'électricité à l'atelier de Monceau, nous raconte: "A l'atelier, mon travail de base est la réparation électrique des machines. Réquisitionné par le contre-



maître, je délaisse mes tâches quotidiennes pour remettre les trains en bonne voie.

Notre mission relève de l'imprévu, ce n'est jamais deux fois la même chose. A chaque fois, nous cotoyons d'autres personnes: les hommes de la caténaire, les agents de la voie...

C'est un travail d'équipe. Pour être efficaces sur le terrain, nous avons tous suivi une formation de découpage et personnellement, j'ai aussi une formation de grutier. Sur place, je m'occupe de la distribution d'outillage depuis le wagon, je découpe quand c'est nécessaire, je câble les machines ou je manie la grue. J'étais fasciné par le métier de pompier. C'est sans doute pour cette raison que depuis 17 ans, je suis en service sur le train de relevage.

Parfois, les fréquences d'intervention sont si rapprochées que même en réserve, nous sommes rappelés mais nous avons toujours le choix d'accepter ou non. Mais si l'équipe n'est pas complète, la question ne se pose plus, je réponds présent."



Une course contre la montre



On ne peut pas dire que le train de relevage d'Hasselt soit de la dernière génération. Un nouveau véhicule est attendu. Quoiqu'il en soit, Robert Stulens, sous-chef de secteur technique, et les 10 volontaires de l'atelier en font bon usage.



Robert Stulens accompagne depuis bon nombre d'années

éloigné de la voie. En principe, c'est possible. En pratique, nous faisons appel à la grue d'Anvers. Son inconvénient, c'est sa mise en place entre les caténaires. Ça prend du temps".

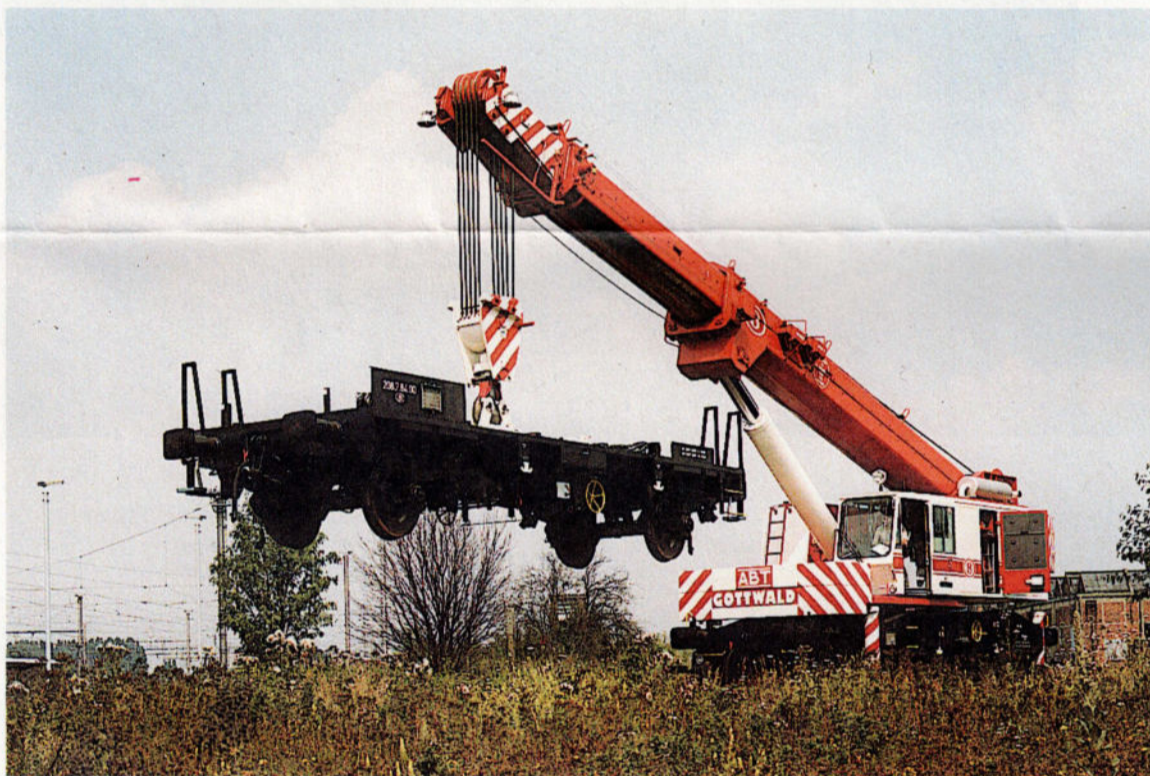
Une équipe est constituée de 6 hommes: 1 électro-mécanicien pour l'électrique et 5 ajusteurs-mécaniciens pour la soudure et le découpage au chalumeau. S'ajoute à l'équipe, le sous-chef de secteur technique qui est responsable de la sécurité. "Je dois m'assurer, en collaboration avec les sous-chefs de gare, de la mise hors service des voies et hors tension de la caténaire, et de la pose des drapeaux et des pétards".

C'est le dispatching qui appelle le train de relevage. Toutefois, dans certains cas, c'est le fonctionnaire EC de garde sur place qui décide à qui (Hasselt, Anvers, parfois avec Schaerbeek en renfort) la tâche doit être confiée.

Robert Stulens en connaît un bout à ce sujet: "La durée d'une intervention varie très fort: 8 heures est souvent un minimum. Lors de certaines interventions, qui nous tiennent 36 heures d'affilée, nous faisons appel aux quatre réserves. Notre premier souci est de rétablir le plus rapidement possible la voie et ainsi limiter les inconvénients pour les voyageurs. Une vraie course contre la montre".

le train de relevage et il le fait volontiers: "En moyenne, nous sommes appelés une fois par mois dans la zone d'Hasselt (de Mol à Lanaken, Tongres, Landen, Louvain et Aarschot) pour relever du matériel déraillé. Le Limbourg est un coin perdu et Anvers n'est pas au centre du district nord-est contrairement à Gand au nord-ouest. Pour ces raisons, Hasselt peut intervenir vite et efficacement".

Le train de relevage dont dispose Hasselt n'est pas équipé de grue. Cela comporte aussi certains avantages explique Robert Stulens: "Nous travaillons avec des vérins et des poutres de ripage. Nous les utilisons dans de nombreuses interventions sauf lorsque le matériel déraillé est fortement



Les trains de relevage ne sont pas tous équipés d'une grue. Il est évident que toute intervention ne nécessite pas sa présence. L'utilisation de vérins, de poutres de ripage permet avec doigté et expérience de faire glisser le véhicule ferroviaire déraillé à l'endroit où il doit se trouver. La SNCB dispose de deux types de grues dont les levées de charge sont respectivement de 55 et 100 tonnes et la vitesse en convoi de 80 et 100 km/h. Ces vitesses permettent un déplacement rapide et par conséquent une intervention dans les délais les plus brefs.

Ruban tricolore à La Louvière-Sud



Premier coup de pioche en août 97, la gare vient de révéler début février 99 toute son architecture originale alliant confort et convivialité. Située sur la dorsale wallonne, la gare de La Louvière Sud arbore désormais des allures résolument modernes. Depuis mai 98, l'offre vers Charleroi et Mons a doublé. Cette nouvelle gare louviéroise fera le bonheur des 2.500 voyageurs qui y défilent quotidiennement.



Intercontainer-Interfrigo

Une nouvelle structure pour de nouveaux défis



Le transport combiné rail/route est sans aucun doute une des voies de l'avenir. Pour mieux relever le défi, Intercontainer-Interfrigo (ICF) se restructure fondamentalement. La rédaction de C'EST-À-DIRE a rencontré à ce sujet Louis Devillers, conseiller général de la SNCB et par ailleurs président d'ICF.

teur et que tout le reste est pris en charge par l'opérateur, qui en assume le risque commercial, je ne comprends pas que l'on puisse parler de non rentabilité par rapport au transport conventionnel.

Pour faire face à cette évolution, ICF se restructure autour d'une société holding. Quels sont les objectifs de cette opération ?

La politique de l'Union européenne, la libéralisation du marché et l'apparition de nouveaux opérateurs, y compris au niveau des filiales dans les réseaux, rendent impératif de se rapprocher du marché. C'est pourquoi ICF sera désormais une société holding détenant des participations minoritaires avec une garantie de représentation dans les organes de gestion et ce dans cinq nouvelles entreprises: quatre sociétés

d'axes organisées sur des bases géographiques et une société spécialisée pour le transport sous température dirigée, qu'on appelle souvent, par facilité, transport frigorifique. La structure définitive devrait être présentée à l'assemblée générale au printemps prochain.

En pratique, dans quelle société d'axe se retrouvera la SNCB ?

et quel est son intérêt à y participer ?

La SNCB sera active dans la société d'exploitation Ouest orientée vers la Méditerranée et l'Atlantique avec notamment la France, l'Italie, l'Espagne et le Portugal. Les chemins de fer belges ont tout intérêt à disposer d'un réseau paneuropéen de transport combiné parce que notre trafic vient principalement des ports, dont l'hinterland est l'Europe entière. Notre situation géographique constitue un atout de choix mais il est essentiel que nous ayons les bons outils pour l'exploiter. N'oublions pas que le rail belge pèse relativement lourd dans le trafic intermodal si on compare le volume réalisé avec la taille du pays. N'oubliez pas qu'un trajet sur notre réseau ne dépasse jamais 250 km.

Une dernière question, l'euro change-t-il quelque chose pour ICF ?

Après une longue tradition de tarification en franc suisse, nous avons travaillé en écu pendant des années. Techniquement, le passage à l'euro ne nous pose donc aucun problème. Au contraire même, c'est un atout. Nous pouvons en effet utiliser l'euro avec l'ensemble des sociétaires, qu'ils proviennent ou non des pays participants à la monnaie unique.

Pourriez-vous tout d'abord rappeler à nos lecteurs ce qu'est exactement ICF ?

C'est une société coopérative de droit belge qui réunit 30 réseaux européens qui en sont les sociétaires. On y trouve tous les réseaux d'Europe occidentale, dont la SNCB qui est membre fondateur, ainsi que des pays plus lointains comme l'Iran ou la Turquie. ICF est le premier opérateur intermodal ferroviaire en Europe pour les conteneurs, les caisses mobiles et les unités frigorifiques.

On parle beaucoup du développement nécessaire du transport combiné. Le volume d'activité d'ICF est-il en croissance régulière ?

Jusqu'en 1997, le développement a été continu. Depuis l'année dernière, nous constatons un tassement des activités qui peut être attribué à deux facteurs: d'une part, le développement de la commercialisation par les réseaux ferroviaires directement ou par certaines de leurs filiales et, d'autre part, la non-qualité généralisée des prestations ferroviaires. Sur base de tests d'une durée de deux semaines, le retard moyen des trains gérés par ICF est de 8 heures. Je dois ajouter que la SNCB figure parmi les prestataires les moins mauvais.



Comment expliquez-vous que l'on arrive à de tels retards ?

Par l'étendue de son rayon d'action qui engendre une durée de transport importante, le combiné se retrouve fatalement sur les voies aux heures de pointe et dans ce cas le transport des voyageurs est quasiment toujours privilégié. Pourtant, tous nos convois sont autorisés à rouler à 100 km/h (ce qui est rapide) et circulent de manière programmée, dans des systèmes d'exploitation acceptés par les réseaux.

En attendant, la situation profite-t-elle à d'autres modes de transport ?

En effet, ce manque de performance fait le bonheur de la concurrence, donc essentiellement de la route qui représente 80 % du trafic, même sur la distance la mieux adaptée au rail entre 500 et 1.500 kilomètres. La part du rail pour le total conteneurs et caisses mobiles varie entre 6 et 8 %, notamment parce que les installations terminales sont onéreuses et aussi parce que les ruptures de charge et les parcours terminaux d'approche et de livraison assurés par des partenaires routiers sont relativement coûteux. En plus, il faut ajouter que certains réseaux pratiquent une politique tarifaire incompatible avec le marché sous prétexte que le trafic combiné n'est pas rentable, ce qui est faux. A partir du moment où la prestation se résume à la mise à disposition d'un sillonn, d'une loco et d'un conduc-

ISO 9002 pour la tournerie de roue de Malines

Nos clients exigent de la qualité. Certains vont même jusqu'à ne plus passer commande qu'auprès de fournisseurs détenteurs d'un certificat de norme ISO: c'est une garantie de qualité. Le principe vaut aussi pour Malines.

L'Atelier Central de Malines procède à l'entretien et à la réparation des essieux pour tout le matériel voyageurs remorqué. Mais il a également l'ambition de décrocher des marchés externes. Euro-tunnel par exemple, exige de ses fournisseurs un certificat de norme ISO.

Processus et procédures de travail

Fin 1998, l'AC Malines a obtenu le certificat ISO 9002 tant convoité pour "Réparation et entretien périodique d'essieux. Métrologie mécanique". Pour pouvoir y prétendre, il faut scinder l'ensemble du processus de travail en missions (tâches exécutées par une personne ou un groupe donné) et décrire clairement chaque mission. Une telle description se dénomme *procédure*. Toutes les procédures réunies constituent un processus de travail.

Cette manière de travailler permet à chaque membre de la chaîne de savoir exactement en quoi consiste sa tâche et de vérifier facile-

ment si la tâche impartie est correctement exécutée ou s'il y a lieu d'y apporter des améliorations. La valeur de la norme ISO 9002 signifie: "travail de bonne qualité"; elle est garantie par les contrôles intégrés à la chaîne.

En concertation avec la base

Il va de soi qu'à Malines, les procédures sont élaborées en concertation avec les exécutants. A ce niveau, on s'est souvent heurté à des problèmes dans la procédure qu'on a corrigés. La manière de travailler s'est donc continuelle-

ment améliorée. Les collaborateurs se sont sentis plus impliqués et ainsi plus stimulés à prendre des responsabilités. "Les gens savent maintenant pourquoi ils travaillent" confirme Yves Libert, ingénieur principal - chef de division pour les études techniques Entretien Long Terme. "Chacun sait que la bonne exécution de sa mission est primordiale pour la qualité de l'ensemble du travail. Pour un employeur, cet objectif de qualité implique de mettre à disposition les moyens techniques et le personnel adéquats nécessaires à l'exécution des procédures".

Productivité en hausse, prix de revient en baisse

Yves Libert met en évidence les premiers constats favorables du système: "Le 'patron' a tout à y gagner. Cette manière de travailler accroît la productivité et réduit le prix de revient puisque le nombre d'erreurs s'amenuise. C'est l'un des objectifs de base du système en ce sens que réparer des erreurs coûte beaucoup de temps et d'argent". A Malines, on travaille sur les normes ISO pour les divisions "laboratoire électronique" et "chantier freins". A Salzinnes, on poursuit les mêmes objectifs. Progressivement, les processus et procédures de travail feront leur apparition partout dans l'entreprise. C'est ainsi que les Quality Teams sont déjà en train de travailler intensivement sur 2 projets pilotes: l'IC Ostende-Eupen et l'information commerciale.





Avec les "tables rondes", 10 mesures pour la mobilité

Même aux utilisateurs réguliers du chemin de fer, il arrive parfois de plonger dans les "délices" des embouteillages matinaux quotidiens. Bruxelles, Anvers ou Liège ne sont pas Paris, mais le problème de la mobilité n'en est pas moins aigu.

A la demande du Ministre fédéral des Transports, les professeurs Blauwens et Thiry des universités d'Anvers et de Liège ont réalisé une étude approfondie sur la mo-

les études scientifiques, commandé de favoriser les modes de transport les moins coûteux sur le plan sociétal. Ces modes de transport peuvent assurer l'accessibilité, ils renforcent en outre l'attractivité des centres urbains par l'amélioration de la qualité de la vie".

Deux objectifs doivent être poursuivis:
□ réduire le trafic automobile de pointe en créant les conditions favorables à l'utilisation optimale des capacités de transport existantes;
□ maintenir à terme le niveau de trafic automobile ainsi atteint en limitant les besoins de déplace-

tion aux véhicules transportant au moins trois personnes les jours ouvrables et aux heures de pointe.

2 Les parcs de stationnement

La route et les transports en commun sont complémentaires. Il faut encourager l'utilisation des parcs de stationnement en étudiant bien leur localisation et en les rendant plus sûrs. Des tarifications simplifiées (parking + billet de transport) pourraient être mises en place. Dans les zones suburbaines, il faut favoriser les

4 La télématique

Elle permet d'adapter en permanence la signalisation en fonction des conditions de circulation. En cas de bouchon par exemple, il serait possible d'interdire temporairement le changement de file.

5 Le RER

Il faut lancer le Réseau Express Régional, surtout à Bruxelles, car il est un outil crucial pour l'amélioration de la mobilité tout en favorisant les transports en communs.

7 La fiscalité "déplacements domicile-travail"

Tous les transports doivent être mis sur un pied d'égalité pour que les transports en commun soient plus attractifs. Il faut, notamment, augmenter l'intervention des employeurs dans les frais de transport des travailleurs utilisant les transports en commun.

8 Les plans de transport

Il faut en instaurer pour toutes les entreprises occupant au moins 50 personnes dans une zone d'activité en tenant compte des spécificités locales. Deux mesures concrètes: la réservation de places de parking pour les voitures en co-voiturage et l'installation de douches pour les utilisateurs de deux roues.

9 L'aménagement du territoire

Des études d'incidence "mobilité" devraient être réalisées avant tout établissement dans le but de placer les activités à forte intensité de main d'œuvre près des transports en commun et d'inciter les entreprises industrielles à choisir leur implantation en fonction du type de transport le plus adapté à leurs produits.

10 La variabilité des taxes

Afin d'encourager l'utilisation plus rationnelle des voitures individuelles, l'étude préconise notamment une diminution des coûts fixes (taxes diverses) et une augmentation du prix des carburants.



bilité. Ce travail, qui propose des pistes d'actions, fait l'objet de plusieurs tables rondes tenues successivement à Hasselt, Charleroi, Anvers, Liège et Bruxelles. Il est trop tôt pour tirer des conclusions des débats auxquels la SNCB a pris une part active mais nous pouvons énoncer les idées de base émises par les deux experts.

ment parallèlement à une extension quantitative et qualitative des transports en commun publics. Pour y parvenir, l'étude des professeurs d'université propose dix mesures.

1 Les couloirs réservés

En zone urbaine, il faut généraliser de manière permanente les couloirs réservés aux

opérations de transfert entre la route et le rail.

3 Le stationnement urbain

Plusieurs mesures peuvent être instaurées: réserver le stationnement les jours ouvrables dans les quartiers résidentiels aux seuls riverains, installer une

6 Les relations sociales

La notion de mobilité doit faire partie intégrante de la concertation sociale car elle concerne aussi bien la compétitivité des entreprises que l'amélioration des conditions de travail (plans de transport, horaires variables, télétravail à domicile, etc.). Pour le transport des marchandises, il

Tout d'abord, un constat: il n'est pas question de réduire la mobili-



té qui est indispensable tant pour les entreprises que pour les individus. Par contre, il est possible de l'améliorer. Dans cette perspective, les auteurs de l'étude constatent que "le bon sens, confirmé par

transports en commun et aux taxis. La police doit intervenir systématiquement pour en contrôler l'usage. Dans les zones à la périphérie des villes, il serait utile de réserver une bande de circula-

tarification progressive dans les quartiers d'affaires et de commerce pour favoriser la rotation des véhicules et contrôler de manière stricte le respect des règles de stationnement.

faut notamment établir une chaîne logistique complète pour l'acheminement des marchandises.

Toutes ces mesures ne sont encore que des suggestions. Mais une chose est sûre: afin d'améliorer la



mobilité, les citoyens seront de plus en plus encouragés à utiliser les transports en commun. Et cela nous concerne, évidemment !

C'EST À DIRE

Service éditeur
UCC Communication
042 Medias internes
avec

Anne-Catherine, Viviane Craps,
Jean-Paul Dumoulin, Leo Goossenaerts, Julie Kermorvan, Laurent Leroy, Denis Moinil, Jean-Claude Salemi, Serdu, Jean-Pierre Vantighem, Michel Visart

Production
Impression et distribution: Facility management

Correspondance
C'EST À DIRE
CO.042 / Section 50
85 rue de France 1060 Bruxelles
© 02/525 36 35 - (911/53635)
Fax: 02/525 30 70 - (911/53070)
TeamWare: 16.042: CADWZ
E-Mail: cadwz@b-rail.be

Le papier de C'EST À DIRE respecte l'environnement

PRESSE - PRESSE - PRESSE - PRESSE -

Dans Le Lloyd du 27 janvier 1999

Le transfert modal de la route vers le rail a commencé en Europe en 1997

En 1997, la part du transport ferroviaire de marchandises en Europe de l'Ouest a augmenté de 8,6%, celle de la route de "seulement" 3,1%, la progression globale des transports terrestres ayant été de 4,7%. Selon la CCFE, c'est là un signe qu'un transfert modal de la route vers le rail commence à s'opérer prudemment. [...]

Les statistiques font apparaître un glissement dans le type de marchandises transportées par le rail, à savoir une croissance du transport de produits manufacturés, traditionnellement une activité de transport routier.

Selon la CCFE, les entreprises ferroviaires européennes démontrent ainsi leur capacité à concurrencer la route pour des types de fret transportés par les 2 modes, de même que leur capacité à traiter les transports sur longues distances et internationaux. [...]

La CCFE attribue la part croissante du transport ferroviaire à une offre de transport davantage tournée vers les besoins de la clientèle, mais aussi à des augmentations de l'efficacité des opérations. [...]

Changements d'horaires: en septembre

Le conseil d'administration a décidé de n'appliquer qu'en septembre les modifications d'horaires préconisées par le groupe de travail sur la ponctualité des trains. En mai, quelques légères modifications seulement seront appliquées aux liaisons transfrontalières (vers Roosendaal, Lille, Aulnoye).

