

Mieux répondre à vos attentes

Vous avez été nombreux à nous faire connaître votre avis sur *C'EST A DIRE*, suite à l'enquête lancée dans le numéro de novembre. Le dépouillement complet n'est pas achevé, mais nous pouvons déjà esquisser les grandes tendances sur une première vague de réponses.

Vous êtes 75 % à considérer que le magazine rejoint totalement ou assez vos attentes. *C'EST A DIRE* est d'ailleurs votre deuxième source d'information au sein de l'entreprise, après les avis PS et juste avant vos supérieurs hiérarchiques. 89 % d'entre vous jugent intéressant le contenu de CAD, et 90 % en apprécient le style.

76 % estiment le nombre de parutions approprié ou suffisant, tandis que 17 % le jugent insuffisant. Vous êtes 88 % à émettre un avis positif sur la mise en page, 86 % à considérer comme suffisant le nombre de photos, 90 % à les estimer intéressantes, et 86 % à apprécier les dessins parsemant les pages de *C'EST A DIRE*.

80 % aiment retrouver des informations générales sur l'entreprise. Parmi les thèmes préférés figurent les présentations des différents métiers, les travaux en cours, le matériel roulant et les recrutements. Vous avez profité de l'enquête pour nous faire part de vos remarques et de vos critiques. Certaines attentes reviennent assez fréquemment : améliorer la régularité de la diffusion du magazine, traiter plus régulièrement des travaux ou du matériel roulant, se rapprocher davantage des réalités de terrain, et enfin aborder plus souvent les questions de sécurité. Nous prenons acte de vos avis pour apporter les changements souhaitables. *C'EST A DIRE* restera ce qu'il entend être : un journal fait par les cheminots pour les cheminots.

28 gares ont reçu un coup de frais

Début 1999, le Comité de Direction a approuvé un budget d'investissement pour un programme

de rénovation ou de rafraîchissement de 28 gares. Les travaux, opérés par Facility Management,

devaient améliorer l'accueil de ces gares. Le sablage de façade, un petit coup de peinture, de

nouvelles lampes... cela peut tout changer ! Observez vous-même le résultat en photos.



Rixensart avant et après les travaux de rafraîchissement: la transformation est stupéfiante, voilà une gare qui a maintenant le sourire !

➡ page 2



St-Katelijne-Waver: renouvellement en façade et sur les quais

8.000 contacts pour les sondeurs du rail



Tous les trimestres, une quinzaine d'agents de Voyageurs National se transforment en enquêteurs. Ces derniers vont à la rencontre de nos clients pour sonder non pas leurs états d'âme mais leurs opinions sur les services de la compagnie. "Le principe des sondages réguliers est apparu dans la foulée du premier contrat de gestion au début des années nonante. Ce contrat prévoyait en effet des normes qui impliquaient notamment l'organisation d'enquêtes auprès des voyageurs" explique Fabien Donnay, Ingénieur principal-Chef de Division Stratégie & Contrôle de gestion du CA Voyageurs National, qui

ajoute: "Dans une première étape, la réalisation des enquêtes a été confiée à une société extérieure. Vu la difficulté d'expliquer chaque année notre métier à des personnes ne connaissant pas les chemins de fer, nous sommes passés ensuite à un système interne qui a fonctionné jusqu'à aujourd'hui". Même si l'on ne peut pas être juge et partie à la fois, ne pensez pas que les enquêteurs-maison ne sont pas objectifs. Le contrat de gestion prévoit un audit des enquêtes qui a été réalisé en 1999 par Tractebel. "Le problème

➡ page 4

La consultation de 8.000 voyageurs est un bon outil pour améliorer le service



A lire aussi dans cette édition

As-tu vu le bug ?
Non, pas à la SNCB



p. 2

Défi relevé pour Opel
Train-expo lancé pour deux ans



p. 3

A la Saint-Sylvestre, as-tu vu le bug ?

Ben, moi non plus ! Et pourtant qu'est-ce qu'on en avait parlé de ce fameux passage de 99 à 00 ! Alors, info ou intox ?

Nos chers collègues de la presse avaient mis les petits plats dans les grands. En cas de bug, les rédactions du monde entier étaient sur les dents pour couvrir l'évé-



nement. Bien sûr, personne ne souhaitait la vraie catastrophe, mais un bon petit bug bien senti, cela aurait tout de même fait un peu mousser les unes de nos canards favoris. Au lieu de cela, le désert ! Quasiment pas le moindre petit bug à l'horizon de l'an nouveau si ce n'est dans l'un ou l'autre pays lointain. Faut-il pour autant crier au scandale en affirmant que tout ce "tintouin" a été gonflé pour le plus grand bonheur des sociétés informatiques ? Certainement pas ! Non seulement, il y aurait eu de gros problèmes si des mesures efficaces n'avaient pas été prises, en plus la crainte du bug a permis à de très nombreuses entreprises de moderniser leur informatique. On estime que l'investissement mondial a atteint entre 10.000 et 23.400 milliards de francs belges, dont 30 à 50 milliards pour la Belgique seule. Evidemment, ce sont de belles sommes pour un événement qui n'a pas eu lieu. Et personne ne saura jamais ce qui se serait passé si ces montants n'avaient pas été investis. Passons en revue quelques secteurs.

Les hôpitaux

Voilà sans doute le secteur pour lequel les soucis étaient les plus vifs. Pas question en effet de jouer avec la santé des gens ! A l'initiative du ministère de la Santé, un groupe de travail a planché sur le sujet depuis 1997. En 1998, les hôpitaux ne semblaient pas encore très concernés. Il faudra attendre

nication, il aurait été dommage qu'elle soit coupée !

Les administrations

Douze ministères (sans compter les régionaux) et plus de 30 organismes divers ont été sur pied de guerre pendant deux ans. Le programme "admi 2000" était le même pour tous. Plannings, tests, rectifications de programmes, intervention de consultant, aucun effort n'a été de trop pour

l'année 1999 pour que les 254 hôpitaux du pays soient au point.

Les institutions financières

De nombreux logiciels bancaires étaient très anciens, le plus souvent des années quatre-vingts. Il y avait donc des craintes légitimes de problèmes. Afin de les éviter, les banques ont non seulement investi en matériel, mais elles ont surtout testé des millions de lignes de programmes. Elles ont également mis au point des plans d'urgence pour la fameuse nuit du 31 décembre où 2.000 personnes étaient sur le pont. Finalement, elles ont pu déguster calmement les festins préparés spécialement pour elles.

Télécommunications

Pas moyen d'utiliser le GSM le 1^{er} janvier dernier à 0 heure ! Le bug n'était pas en cause mais bien l'encombrement vu les milliers de personnes qui ont essayé toutes en même temps de passer le 1^{er} message de l'an 2000. A part cela, RAS, ni au niveau belge, ni sur le plan international. A l'ère de la commu-

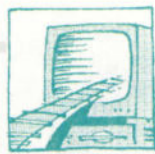
nos fonctionnaires. 120.000 hommes/jours ont été consacrés au grand saut. Pas plus qu'ailleurs il n'y a eu de pépin même si les ministères étaient tout heureux d'avoir un grand week-end pour parer à toute éventualité.

Electricité

Les ingénieurs d'Electrabel étaient à pied d'œuvre depuis longtemps. Un bug électrique aurait en effet entraîné des effets catastrophiques dans tous les secteurs d'activité. Tests, simulations, exercices, plans de secours, rien n'a échappé à la vigilance de nos électriciens dont certains étaient derrière le tableau électrique le 31 décembre au soir. Heureusement, les grands plombs nationaux n'ont pas sauté !

Aviation

Pas de catastrophe et des investissements de près de 100 milliards de francs pour les compagnies aériennes. La Sabena a fait voler aux environs de minuit - et pendant une trentaine de minutes - un avion chargé de franchir le cap. Pas tombé, l'avion: bon signe !



Dans nos rangs, on ne l'a pas vu non plus !

On croisait les doigts mais pas les bras... depuis 1996 pour que le passage de l'An 2000 se passe bien. Mission accomplie avec succès !

300 personnes supplémentaires à l'oeuvre, 300 personnes en stand-by, tous les tests OK pour ce qui fut un happy end. Le passage à l'an 2000 s'est en tout cas mieux déroulé pour le trafic des trains que pour les cheminsots qui avaient hérité de la grippe de l'année. Bonne année et meilleure santé à tous ceux qui n'ont profité comme ils l'espéraient ni des fêtes ni de la passionnante nuit du bug !

Il faut dire que la SNCB s'était particulièrement bien préparée. Au cours des trois dernières années, elle a réalisé un inventaire complet des systèmes, équipements et programmes susceptibles de poser problème. Il a été jugé préférable d'investir 1,5 milliard dans un nouveau matériel compatible Y2K plutôt que d'effectuer de nombreuses adaptations sur un ancien matériel qu'il aurait de toute façon fallu remplacer à court terme.

Les derniers tests effectués la nuit du passage à l'an 2000 étaient absolument nécessaires puisque nous travaillons avec de très nombreux systèmes informatiques: vente, réservations, information, signaux, contrôles de vitesse, transmission, etc...

Heureusement, les informaticiens n'ont détecté que quelques données qui devaient encore être adaptées ça et là, et cela n'a donné lieu à aucun problème, certainement pas au niveau du trafic des trains.

Tout est bien qui finit bien

Dans les principales unités, un centre de coordination a suivi pas à pas l'évolution de cette nuit du 31 décembre toute particulière.

Paul Damas, responsable Y2K, a coordonné de très près le plan de travail pour le CS Informatique: "Ce plan de travail prévoyait la présence d'une cinquantaine de personnes et au moins autant en

stand-by à domicile. Avant minuit, il était prévu de procéder à des mesures de précaution (copies de fichiers) et puis de mettre à l'arrêt ou en veilleuse certains systèmes. Après l'heure fatidique, nous avons redémarré progressivement ces systèmes et procédé à des tests. Nous avons rencontré quelques difficultés somme toute anodines mais qui étaient de nature à démontrer que nos mesures étaient justifiées. A cette occasion, nous avons retesté plusieurs fonctionnalités qu'on utilise peu souvent et quelques anomalies ont été décelées et vite résolues. Après le week-end, la situation était en ordre et vérifiée à 80 %."

Au CS Informatique

Paul Damas nous livre quelques impressions sur cette nuit particulière: "Une très bonne organisation. Dans la soirée, nous avons eu un bon petit repas préparé par FM. L'événement le plus salué par les agents en service, c'était la présence des patrons (n.d.l.r.: du CS IN) qui sont même venus avec quelques cadeaux de circonstance ! Au sein des équipes en poste à différents endroits régnait une bonne ambiance".

Le Cap de 2000 ... à la téléphonie

Yves Demeuter et Pascal Van De Velde, en poste au service d'accueil téléphonique le 31 décembre:



"Nous étions 2 pour assurer la permanence de nuit des 2 centraux (district-gares et direction). Avant minuit, les appels concernaient principalement des communications internes. Après les 12 coups tant redoutés, les sonneries retentissaient surtout pour souhaiter les vœux de bonne année aux agents en service." Soulagés que cette menace du bug s'envolait au loin, ils ont vécu le reste de la nuit au rythme des appels de fêtards bien imbibés ou d'insomniaques égarés. "Sur le coup des 5 heures, les lignes se sont remises à sonner pour avoir des renseignements sur les premiers trains de l'année." Puis vers 8 heures, tout le monde s'est souhaité bonne nuit.



... et au service de presse

Deux femmes, Anne Woygnet et Leen Uyterhoeven, porte-paroles pour cette fameuse nuit de St-Sylvestre, s'accordent à dire: "C'était



inhabituellement calme et c'était un bon présage. Nous étions en contact permanent avec les centres de crise et de coordination de Réseau, Informatique, Infrastructure et du Ministère de l'Intérieur mais nous n'avons été confrontées à aucun moment à un problème sans solution rapide. Quelques journa-

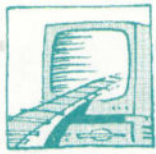
Un coup de frais

(suite)

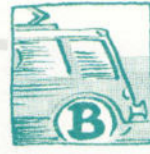


Marloie: peinture fraîche, châssis au bleu flambant neuf... ça fait quand-même plus accueillant !





20 et 28 janvier: deux accidents graves



listes sont venus prendre la température mais ils sont restés sur leur faim". Guido Ardeel était aussi de planton pour accompagner les équipes qui auraient souhaité filmer sur le terrain. Il n'a dû se déplacer qu'une seule fois.

Aux environs de 3 heures, une certaine affluence. En effet, à cette heure très matinale était programmé un Comité de direction. La majorité des tests effectués par Telecom, Informatique, parcours d'essai, systèmes de vente... montraient que tout était en ordre. A 4 heures, Antoine Martens déclarait officiellement: "La SNCB a passé le cap de l'an 2000 avec succès".

Les porte-paroles sont encore restés sur le pied de guerre juste au cas où des journalistes... Finalement, tous ont repris le chemin de leur domicile en train, avec nos premiers clients, les noces couche-tard.

Et Leen Uytterhoeven conclut: "Nous avons été heureusement surpris de voir que certains collègues ne nous ont pas oublié et ont appelé pour nous souhaiter une Bonne Année".

Le 1^{er} janvier 2000 au Dispatching Central

La centre de coordination Réseau a été, toute la nuit durant, en contact avec le terrain et les centres de crise de Telecom et Infrastructure. Ce centre a suivi minutieusement tous les tests. Des nouvelles rassurantes émanaient de tous les services. Finalement pour eux aussi, ce fut une nuit calme.

Luc d'Hollander, chef de division au dispatching Central, est arrivé tôt le 1^{er} janvier pour relever l'équipe de nuit.



A cette heure, il était l'un des premiers voyageurs et pouvait se faire une idée de

l'ambiance qui régnait dans le train et dans les gares: "Beaucoup de sorteurs n'avaient pas douté un seul instant que la SNCB franchirait le cap de 2000 sans problème. Ils étaient même un grand nombre à avoir choisi de regagner leur domicile en train. Certains trains enregistraient de fait une occupation de 140%. Tout le week-end, une partie de notre effectif des Dispatchings régionaux et central est resté de garde à domicile au cas où... Le bug, on n'en a pas vu le bout du nez sur le réseau".

LE BUG, C'ÉTAIT ...

1,5 milliard, montant investi pour ce dossier An 2000. Il concerne tout ce qui a été presté: la rémunération du personnel qui a travaillé et toutes les acquisitions et dépenses externes: nouvelles versions de logiciels, interventions de firmes extérieures, renouvellement de l'équipement SABIN (un investissement de 800 millions anticipé de 2 ans).

Environ 100.000 heures prestées pour l'ensemble du service informatique et par extrapolation, globalement 150.000 heures de travail sur l'ensemble du réseau.

300 personnes supplémentaires (50 pour le CS IN) sur la brèche pour cette nuit de St-Sylvestre.

Jeudi 20 janvier à 4 h 15. Un train de marchandises de 745 tonnes chargé à Rotterdam se dirige vers Metz. Il approche de Stockem par la ligne 162. Le train, en double traction, roule à plus de 110 km/h au moment de franchir un aiguillage qui le dirigera vers la formation. Il aurait dû aborder l'aiguillage à maximum 40 km/h. C'est l'accident: des 22 wagons, 16 dérailent et se couchent. Dans la locomotive de tête, le conducteur est tué sur le coup.

Dès le premier constat, les secours arrivés sur place enregistrent la présence de produits



Photo Belga

chimiques à risques tels que du toluène ou du méthylhexanone transportés en citernes ou en conteneurs. Les autorités alertées déclenchent la première phase du plan catastrophe. Les pompiers et la protection civile encadrent la structure ferroviaire, avec l'aide d'experts chimiques qui déterminent les mesures préventives à prendre pour protéger la population et l'environnement.

Le tronçon de l'autoroute E411 situé à 200 mètres est fermé et un périmètre de sécurité d'un demi kilomètre est délimité, le temps qu'on puisse évaluer le danger. L'autoroute sera rouverte avant l'heure de pointe. Sur la ligne 162, la circulation est restée interrompue le temps qu'on transvase les produits dangereux. Dans l'enchevêtrement de tôles, on découvre un conteneur éventré et une fuite dans une citerne qu'on parviendra à colmater. Lorsque le transvasement est opéré le vendredi 21, force est de constater que quelque 20.000 litres de produit toxique ont fui. Toutefois, la nappe phréatique ne semble a priori pas atteinte. Le trafic sur la ligne reprend après une bonne quarantaine d'heures d'interruption.

Le vendredi 28 janvier, autre accident, qui cette fois ne cause heureusement la mort de personne. Vers 16 h 50, l'IR Anvers-Neerpelt et l'IR Turnhout-Bruxelles-Manage entrent en collision non loin de la gare d'Herentals.

Parmi les 300 voyageurs qui se trouvaient à bord des deux trains, les secours dénombrent 71 blessés, dont trois graves, parmi lesquels une collègue accompagnatrice de train. 23 autres voyageurs sont légèrement blessés, et 45 contusionnés. Tous sont emmenés dans les hôpitaux proches pour y passer un examen.

Dans les deux cas, les dégâts humains et matériels sont importants. A Stockem, l'accident a même coûté la vie à Johan Verbeek, un collègue du dépôt de Louvain en activité depuis 18 ans. Il a créé une vive émotion dans l'entreprise: un accident de travail mortel est toujours un événement des plus pénibles. Accidents, accidents de travail... ces événements sont heureusement rares. Mais la sécurité doit rester notre souci de premier plan.

Défi relevé pour Opel dans un train-expo lancé pour deux ans

En 1999, Opel aura fêté un double anniversaire. Le centième anniversaire de la marque et les 75 ans de l'usine d'Anvers. Pour marquer dignement ces deux anniversaires, un train-exposition s'est arrêté à Anvers. L'événement a connu un franc succès. Grâce au personnel de la SNCB.

Pour célébrer ses 100 années d'existence, Opel a monté de toutes pièces un train spécial baptisé Opel Millennium Express, avec à son bord une exposition retraçant l'histoire de l'automobile.



Il aura fallu un jour et une nuit pour transborder les 14 wagons d'une rive de l'Escaut à l'autre au moyen d'une grue géante, et permettre ainsi au train-expo d'ouvrir ses portes aux visiteurs.

Le train-exposition le plus long du monde (280 mètres de longueur) doit parcourir 18.000 kilomètres à travers toute l'Europe durant deux ans.

Acheminement par rail

Au cours de son périple, l'Opel Millennium Express s'est arrêté quatre jours à Anvers en novembre dernier. Une bonne raison à cela: en 1999, Opel fêtait également les 75 ans de son usine anversoise, où sont assemblées les Astra, et où sont également fabriquées des pièces détachées. Opel connaît bien le rail: il y recourt très régulièrement pour le transport de voitures et de pièces détachées à travers l'Europe.

Sacré exploit !

Organiser l'escale anversoise du Millennium Express n'a pas été une sinécure. En raison des tra-

voux de la gare centrale d'Anvers, il n'était pas possible d'immobiliser une voie durant quatre jours. Où donc installer le train? Une solution originale a été imaginée: acheminer chacun des 14 wagons sur les voies longeant l'Escaut, situées entre la Zuidterras et le Steen. Le problème, c'est que ces voies ne sont plus raccordées au réseau. Qu'à cela ne tienne: on a transporté les wagons pesant chacun entre 40 et 45 tonnes au-dessus du fleuve, à l'aide de la plus grande grue flottante du pays! Une traversée de 2 km, effectuée wagon par wagon, en bonne partie de nuit.

Musée exceptionnel

La conception de l'exposition était particulièrement innovante: 42 conteneurs de 6 mètres de long, dont 15 en verre, ont été posés sur 14 wagons-plateformes. A l'intérieur, 54 ordina-

teurs, 28 bornes interactives, 145 écrans à plasma ou à cristaux liquides, des modèles anciens de la marque et des prototypes du futur ont permis aux visiteurs de parcourir l'histoire de la marque. L'exposition a également abordé des thèmes d'actualité, comme l'informatique, la mobilité, le respect de l'environnement et la sécurité.

Quelque 47.000 visiteurs ont revisité l'histoire de l'automobile: un beau succès. Par la voix de son Président Administrateur Délégué, Opel a remercié la SNCB: "Ce succès n'a été possible que grâce au travail de nombreuses personnes. Surtout les collaborateurs de la SNCB qui ont effectué un travail plus que parfait pour acheminer ce train-exposition unique à destination à temps et, bien entendu, pour le remettre sur les bonnes voies qui doivent l'amener vers sa prochaine destination en France."



FIP & Friends: mini-croisière à York

Du 1^{er} février jusque fin mars, tous les cheminots disposant d'une carte FIP internationale, d'un libre-parcours ou d'une carte de légitimation bénéficient de conditions spéciales pour un mini-trip à York. Ils peuvent emmener jusqu'à 3 amis.

Ce voyage dure 3 jours et le prix comprend les transferts aller-retour en bus Bruges-Zeebrugge et Hull-York ainsi que les traversées de Zeebrugge à Hull et retour. Les nuitées et les repas à bord sont inclus, sans oublier une entrée gratuite au National Railway Museum.

A titre indicatif, pour un adulte en cabine "economy" (maximum 2 personnes), cette offre spéciale revient à 3.500 francs.



Les sondeurs du rail



(suite)

de l'objectivité se situe ailleurs, commente Fabien Donnay, le résultat des sondages ne constitue en aucun cas une image précise de la réalité mais seulement l'impression subjective des voyageurs à un moment donné. A terme, le projet est d'ajouter une mesure objective de la qualité des services sur la base de critères clairement définis".

8.000 "sondés" !

En attendant que les méthodes de mesure de la qualité se perfectionnent, les sondages plus classiques continuent de manière régulière avec quelque 8.000 personnes qui sont interrogées chaque année sur base d'une enquête trimestrielle. Quatre lignes importantes sont systématiquement retenues pour chaque enquête. Il s'agit des lignes Anvers-Bruxelles, Liège-Bruxelles, Ostende-Bruxelles et Namur-Bruxelles. Quatre autres lignes sont sélectionnées par enquête de manière à couvrir l'ensemble du réseau sur douze mois. Les enquêteurs distribuent des questionnaires aux voyageurs qui peuvent soit les rendre pendant le trajet ou à la gare d'arrivée, soit les ren-

résultats sont analysés et ils donnent lieu à la réalisation d'un baromètre de qualité très précis. Fabien Donnay: "C'est une masse importante de renseignements qui doivent être exploités le plus utilement possible. L'échantillon est très large, ce qui nous permet d'affiner les résultats par exemple sur base de l'âge des voyageurs, de la fréquence des voyages, du type de matériel, des jours et de l'heure du voyage, etc. Bien entendu, nous établissons un indice de satisfaction générale qui constitue le baromètre global de la manière dont les voyageurs perçoivent la qualité des services que nous prestons".

Quelques résultats

Suivant les périodes, l'indice général de satisfaction varie entre 6 et 7 sur une échelle de 1 à 10. Il était de 6,64 pour le dernier trimestre de 1999. Onze critères principaux sont retenus: la satisfaction générale, l'accueil et le service dans les gares, le confort des trains, la propreté des trains, la fréquence, la ponctualité, l'information dans les trains, le personnel SNCB dans les trains et dans les gares, l'information en



Le personnel des gares et des trains réalise un bon score de satisfaction

voyer port payé par le destinataire. Cette dernière formule marche moins bien, ce qui n'empêche pas le taux de réponse moyen d'être très satisfaisant. Quand ils sont collectés, les

gare et les prix. D'une enquête à l'autre, une constante évidente se dégage: le personnel, qu'il soit en gare ou dans les trains, obtient le plus fort indice de satisfaction. L'enquête permet également de savoir quelles sont les priorités aux yeux des voyageurs, à savoir à la fin de l'année dernière et dans l'ordre: la ponctualité, la fréquence, la propreté, l'information et les prix.

A quoi ça sert ?

Les baromètres trimestriels ne sont ni des bulletins, ni des rapports qui finissent en classement vertical ! Les résultats sont systématiquement présentés au comité de direction. Ils constituent donc un des éléments susceptibles d'influencer la stratégie de l'entreprise. Selon Fabien Donnay, de nombreuses mesures concrètes ont été décidées dans la foulée des résultats comme l'instauration des infokiosques en cas de perturbation, l'amélioration des annonces, l'instauration de brigades volantes pour la propreté, les aspects pratiques de l'entretien des sanitaires, etc. Ces enquêtes constituent donc des opportunités d'améliorer la qualité des services dans le sens souhaité par notre clientèle. ■

Le questionnaire

À première vue, il n'est pas très imposant. Seulement quatre pages A4 qui ne demandent que quelques minutes d'attention au voyageur qui accepte de les remplir.

Mais le questionnaire résulte d'un important travail de préparation qui a porté aussi bien sur la formulation des questions que sur l'ordre dans lequel elles sont posées.

La première partie permet de dresser le profil du voyageur, la seconde lui demande son jugement d'ensemble sur les principaux critères, la troisième porte sur la qualité des services à bord du train, la quatrième concerne les services prestés à la gare de départ et la cinquième permet à la personne sondée de définir ses priorités.

Au total, le voyageur dresse un vrai bilan de sa satisfaction au sujet des services reçus.

Le couvre-chef au coeur de notre concours



Cheminot actuel, cheminot futur, (très jeune) client... le couvre-chef semble être un point commun sur les rails. Le cycliste, qui n'est pas encore entré dans la zone magique du "chemin" de fer, n'a quant à lui pas coiffé le casque recommandé aux rois de la petite reine. Il est vrai qu'à pied ... Question: les auteurs de ces 5 photos (lauréats de notre concours 99) portaient-ils le couvre-chef dans l'exercice de leur créativité ?

- Dominique Pierre
- Christina Vancleef
- Dominique Pierre
- << Luc Viane
- < Wilfried
- Van Der Roost



C'EST À DIRE

Service éditeur
UCC Communication
042 Medias internes
avec
Anne-Catherine, Viviane Craps, Jean-Paul Dumoulin, Leo Goossenaerts, Julie Kermorvant, Laurent Leroy, Alain-Pierre Meeus, Denis Moinil, Jean-Claude Salemi, Wim Schuddinck, Serdu, Jean-Pierre Vantighem, Michel Visart

Production
Impression et distribution: Facility management

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



Correspondance
C'EST À DIRE
CO.042 / Section 50
85 rue de France 1060 Bruxelles
☎ 02/526 37 80 - (911/63780)
Fax: 02/526 37 86 - (911/63786)
TeamWare: 16.042: CADWZ
E-Mail: cadwz@b-rail.be