

Votre avis sur un "fait de société"

L'accident survenu le mardi 18 avril à Aiseau-Presles a coûté la vie à notre collègue Antonio Mastronardi, du dépôt de Charleroi. Gravement blessé, "Toni" n'a pas survécu.

C'est un mélange d'émotion et de colère qui a saisi les cheminots de tout le pays, du premier au dernier échelon.

Emotion en pensant à ce collègue brutalement disparu et à ses proches dont la vie est soudain bouleversée. Colère parce que la collision des deux trains est la conséquence de l'acte irréfléchi de trois enfants.

Sur les lieux de l'accident et aux funérailles, le samedi suivant, les plus hautes autorités portaient sur le visage et dans le ton cet ensemble de sentiments forts. Par ailleurs, on n'a pas manqué d'évoquer d'autres incidents du même genre, qui n'ont heureusement pas les mêmes suites tragiques.

Et la réaction n'a pas tardé: une carte des "points noirs" du réseau est en cours d'élaboration et des mesures vont être prises pour les sécuriser tant que faire se peut.

La multiplication de ces faits délictueux par des enfants qui n'en mesurent pas les conséquences possibles est un fait de société, qui porte atteinte à la légendaire sécurité de notre mode de transport et nous concerne aussi, nous, cheminots, dans notre cellule familiale. Que dire à nos propres enfants, quels conseils donner à nos amis qui s'interrogent de leur côté ?

Confiez-nous votre avis. Il peut aider bien des gens.

Les clients de "l'impalpable"

Oui, nous avons des clients "pas ordinaires". Sur nos infrastructures, ils font voyager... ni des personnes ni des marchandises, mais... de l'impalpable.

Vous avez beau tenir ferme dans vos deux mains un câble en fibre optique, essayez donc de saisir de vos dix doigts la conversation, les données digitalisées, les fax qui passent !!!

C'est une autre corde à notre arc. Rendez-vous page 7 pour en parler.



Le médiateur: passerelle entre nous et nos clients

Le médiateur a présenté fin mars son rapport annuel 1999. Un répertoire de bonnes et moins bonnes nouvelles pour nos relations fournisseur-client. Entre autres: un beau score d'interventions abouties.

Le nombre de plaintes a évolué dans la ligne des années précédentes, exception faite de 98, dont le "record" provenait de la mise en route du nouveau plan de transport intérieur. Il suit une courbe normale. Sans doute parce que de plus en plus de Belges savent que les instances officielles ont mis en place des médiateurs qui peuvent les représenter auprès de services qui, pour divers motifs, n'acceptent pas leurs arguments.

Si le nombre reste "trop" élevé à notre goût, c'est peut-être que plus de 1.700 clients ont co-signé 32 interventions auprès du médiateur.

80 % de plaintes "entendues"

Des 2.288 dossiers ouverts en 99, on peut dire que 80 % ont abouti à un résultat - même partiel - accepté par les plaignants. En pratique, cela donne 56 % de satisfaction totale et 24 % de solutions acceptables, un résultat qui fait dire au médiateur que "la situation s'est certes améliorée".

L'ensemble se structure autour de 5 axes: les titres de transport, le service des trains (retards, offre globale, correspondances...), la

qualité du service (notamment en termes d'information, de communication), des problèmes de transport de bagages, de colis, de vélos, et des "divers" (accidents, sécurité, dégâts et souillures...).

Une oreille attentive

Le rapport du médiateur évoque de nombreux cas vécus et dit comment la procédure a abouti. C'EST À DIRE en a pêché deux, indicatifs du dialogue fructueux. D'abord celui du train L 2262 Zottegem-Denderleeuw, suroccupé le mercredi en période scolaire. A la demande de nombreux voyageurs répercutée par le médiateur, la SNCB, constatant la suroccupation, a décidé de renforcer le train concerné. Un bon point. Ensuite ce cas individuel, qui ne doit pas être isolé. Un écolier oublie de faire valider sa carte train. Il a cinq jours de retard. Aïe aïe aïe ! L'accompagnateur lui compte en toute logique 110 francs (prix normal du voyage) et

l'amende de 1.000 francs qui accompagne un tel constat. Cet argent, le fiston ne l'a pas en poche. Et il n'ose pas en parler à la maison, craignant une réprimande. Par suite, la facture atteint 5.110 francs. Aux arguments du médiateur, la SNCB accepte de la réduire à 1.110 francs, ce que les parents apprécient. Tous comptes faits, la règle de base est appliquée et le jeune client risque probablement moins d'oublier l'indispensable prolongation. ■

ÉTANT DONNÉ QUE 32 PLAINTES SONT SIGNÉES PAR 1703 CLIENTS ET QUE 3959 PERSONNES EN TOUT SONT MÉCONTENTES, COMBIEN 0000 ?



A lire aussi dans cette édition

Rénovations
Coup de frais pour nos gares



p. 2

Métier
Cherche assistant informatique



p. 4 et 5

Euro 2000
Un BEFOOT, svp!



p. 8

Nouveaux horaires à partir de fin mai 2000

A partir du 28 mai, quelques modifications sont apportées au plan de circulation des trains intérieurs. Voici les plus importantes.

Dans le plan actuel, il était prévu que certaines nouveautés, introduites à l'essai, soient mainte-

nues à condition d'avoir obtenu de bons résultats. Dans cette ligne, à partir du 28 mai, la prolongation du trajet du train IC Quiévrain - Liège-Guillemins jusqu'à Verviers est maintenue, à l'exception du E1719 (départ à 21 h 57 de Liège-Guillemins). Celui-ci restera limité à Liège. De même, l'arrêt Alken est maintenu pour la relation IC Genk-

Bruxelles-Gand en raison de son formidable succès. L'offre de trains et les horaires restent inchangés.

Le train IC Anvers-Ostende fera désormais arrêt à Aalter, afin d'offrir aux habitants de cette localité un direct pour Bruges ou Gand-Saint-Pierre 1 fois par heure. Pour ce faire, les horaires ont subi de légères modifications.

Un certain nombre de trains sont supprimés en raison d'un taux d'occupation trop faible. C'est ainsi que la navette entre Mons et Aulnoye (France) ne circulera plus, à l'exception du train de pointe avec départ à 7 h 50 à Quévy.

Les trains IR Anvers - Liège-Guillemins ne sont plus prolongés jusqu'à Maastricht. Ces trains qui partaient toutes les 2 heures aux heures 50 de Liège et aux heures 44 de Maastricht, sont dorénavant limités à Liège.

Les affiches jaunes dans les gares renseignent à présent en bleu tous les trains à destination de l'aéroport (par analogie avec la couleur rouge caractérisant les trains internationaux). La mention "Brussels Airport Express" figurera dans la case "nom du train".

DAG EDI	847	L	Dendermonde / Termonde 9.27	1
	1558		Stopt overal / S'arrête partout	
	850	INT	Liège-G. / Luik-G. - Köln-Hbf 11.47	5
	415	R	Leuven / Lovain 9.21	
	1-2		Liège-Guillemins / Luik-Guillemins 10.04	
			Verviers-Central / Verviers-Central 10.23	
		Aachen Hbf 10.48 - Düren 11.18		
	850	P	Brussel-Z. / Bruxelles-M. 9.00	12
	7258		Stopt overal / S'arrête partout	
	853	IR	BRUSSELS AIRPORT EXPRESS	
	3606		Luchthaven / Aéroport 9.08	3
	853	P	Brussel-Z. / Bruxelles-M. 9.03	10
	7364		Brussel-Congres / Bruxelles-Congrés 8.55	
			Brussel-Centraal / Bruxelles-Central 8.58	
			Brussel-Kapellekerk / Bruxelles-Chapelle 9.01	
	854	IC	Antwerpen-Berchem / Anvers-Berchem - Amsterdam CS. 11.40	11
	608		Mechelen / Malines 9.08	
			Antwerpen-Berchem / Anvers-Berchem 9.25	
			Roosendaal 9.53 - Dordrecht 10.23	
			Rotterdam CS 10.39 - Den Haag 10.58	
			Schiphol 11.22	
erroi-Z. 28	12	855	IC Aalst / Alost -	



Huy à la vapeur

Le 18 novembre 1850, le rail fut mis en service à Huy avec l'achèvement du tronçon Bouge (Namur) - Liège.

Du 2 au 4 juin, on a fêté le 150e anniversaire de l'arrivée du train en gare de Huy. Les festivités se sont déclinées en expositions et en parcours de train vapeur.

Pour les amateurs, on a sorti le matériel moderne tel que locos série 13 et série 77 et automotrice 96; pour les mécanos en herbe, on a montré ce qu'une chaudière qui commande le chauffage d'un train a dans le ventre; et d'autres éléments techniques, parmi lesquels un pantographe.

Mais le clou de ces journées a sans nul doute été d'entendre les ronronnements d'un train vapeur où petits et grands ont été invités à grimper pour un parcours dans le temps et dans l'espace.

En ville, vous n'avez pas raté les circuits de trains miniatures et aussi une exposition internationale de modélisme ferroviaire.

Wagons polonais pour B-Cargo

B-Cargo a commandé à l'entreprise polonaise Zastal 500 wagons Shimmns. Il s'agit de wagons porte-coils principalement destinés au transport de produits semi-finis sidérurgiques (coils noirs) à température élevée (de l'ordre de 300°) en trafic inter-usines.

Novateurs, ces Shimmns sont prévus pour porter 25 tonnes par essieu, ce qui représente une charge utile maximale d'environ 80 tonnes. Ils seront également munis d'un système de calage automatique des bobines d'acier dans les berceaux. Ce système mis au point conjointement par la DB, la SNCF et la SNCB, sera ainsi pour la première fois installé sur une large série de wagons.

Leur livraison est prévue à partir du printemps 2001.

Gares rénovées: côté pile côté façade

Voici quelques numéros que nous privilégions le côté face et façade des rénovations. Cette fois, nous glissons vers le côté pile et les coulisses de ces coups de frais apportés aux gares. De nombreux investissements décidés pour améliorer l'accueil et le confort offerts à la clientèle.



▲ **Rixenzart:** accueil, oui mais aussi confort des cheminots. Un bureau des recettes qui est désormais doté de toute l'infrastructure moderne et du chauffage central.



▲▲ **Bornem:** en plus de l'installation du guichet "new design" à l'intérieur, le côté extérieur de la gare a été nettoyé et repeint.



▲ **Jurbise:** les façades extérieures nettoyées par le procédé de gommage. Cette nouvelle technique, contrairement au sablage classique, n'occasionne aucun dommage à la surface nettoyée.

◀ **Geel:** la salle d'attente tout comme la façade de la gare ont été bénéficié d'un rafraîchissement de printemps.

La nouvelle Place Astrid à Anvers: achèvement en 2004



Dans le cadre des travaux à la gare d'Anvers-Central et de la prolongation des voies de la jonction Nord-Sud, le réaménagement de la Place Reine Astrid sera bientôt entamé. Les travaux débiteront fin de cette année et s'achèveront en 2004.

Place aux piétons et au transport public

La partie sud, environ un tiers du site, est destinée aux piétons qui vont de et vers la gare, le zoo et la salle Elisabeth. Cette surface recevra un revêtement en pierre naturelle. Il est prévu un accès au dépôt de vélos souterrain, au parking souterrain, ainsi qu'à la zone *kiss-and-ride*.

La partie nord sera une zone verte accessible aux piétons et une plaque tournante de transports publics. Sur les deux côtés, on aménagera des trottoirs séparés des arrêts de tram ou de bus par une allée d'arbres. L'arrêt de tram se trouvera à l'est, et l'arrêt de bus à l'ouest. Au centre, deux sentiers inviteront à la promenade dans une zone verte avec pelouse et plates-bandes. Le premier sentier relie l'arrêt de bus à celui du tram, tandis que le second rattache la bouche de métro

à la partie méridionale de la place. C'est aussi là que se situe un accès au parking souterrain.

Et en sous-sol...

Sous la place viendront se loger 4 niveaux. Le niveau -1 est conçu comme une place souterraine (très lumineuse) et comprend une zone *kiss-and-ride*, un dépôt pour environ 1.000 vélos et un couloir piétonnier conduisant vers les stations de métro Astrid et Diamant. Les niveaux -2 et -3 serviront de parking, pour 400 voitures au maximum. Les voitures et les taxis rejoindront le parking et la zone *kiss-and-ride* via la bretelle le long de la Place Astrid, à la hauteur de l'escalier actuel du métro Diamant côté Keizerlei. Le niveau inférieur (-4) est réservé à la circulation des trains via le nouveau tunnel de la jonction Nord-Sud anversoise.

Les travaux s'achèveront au printemps 2004. On pourra alors admirer une place rénovée au concept révolutionnaire.

Une fois les travaux terminés, la Place Astrid fera la part belle aux piétons; les voitures seront écartées autant que possible. La nouvelle place a été dessinée par l'architecte espagnol Jordi Farrando. Il a conçu différents parcs et places à Barcelone et en Flandre, parmi lesquels le Poeljemarkt à Gand, les rues piétonnes dans le centre de Courtrai, 't Steen à Anvers, etc. L'ingénieur-architecte de la SNCB, Jacques Voncke, sera quant à lui, responsable de la partie souterraine (sous la place).



Les 27 et 28 mai: c'était la fête sur la ligne 42



La ligne 42 est l'une des plus pittoresques de Belgique. Après trois années de travaux intensifs, la SNCB vient d'achever son électrification. Avec une fête à la clef le 27 et le 28 mai.

de la ligne en 25.000 volts), suppression de 11 passages à niveau, renouvellement de la voie selon la technique des longs rails soudés, pose de câbles à fibres optiques. Quant à la signalisation, elle sera prochainement commandée depuis une nouvelle cabine électronique basée à Rivage.

On en a profité pour rafraîchir de nombreuses gares et des points d'arrêt.

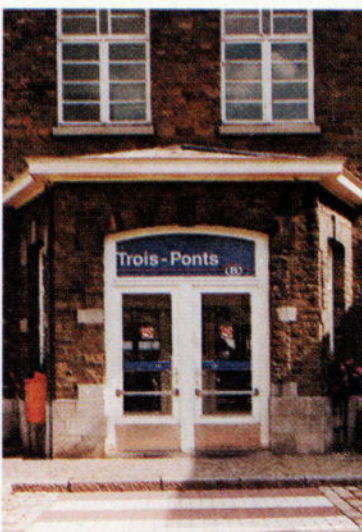
On y affectera le matériel roulant plus performant (locos série 13 ou 3000 pour les trajets belgo-luxembourgeois) avec un passage progressif à la vitesse de référence de 100 km/h, pour réduire les temps de parcours.

Week-end "Rivage-Gouvy en fête" les 27 et 28 mai

De Rivage à Gouvy en passant par Aywaille, Coe, Trois-Ponts, Vielsalm, la fête était programmée les 27 et 28 mai.

C'EST À DIRE a distribué une édition spéciale au personnel qui

travaille le long de la ligne. Des affiches et dépliants dans les gares de la région ont donné au public les renseignements utiles. Si les photos sont bonnes, nous en reparlerons dans une prochaine édition de notre magazine.



En 1993, la section de la ligne 43 entre Liège et Rivage est électrifiée. En 1994, côté luxembourgeois, la ligne est électrifiée en 25 kilo-volts alternatif jusque Gouvy. Il restait à électrifier un tronçon de 58 km dont 24 km à double voie entre Rivage et Gouvy. Un projet qui aura coûté 900 millions dont 550 financés par le Grand-Duché et l'Union Européenne.

Des travaux tous azimuts

Les travaux ont démarré en 1997: adaptation au gabarit électrique de 9 tunnels et 13 ponts routiers, pose des poteaux de caténaires, mise sous tension (alimentation

Le couple princier choisit l'Eurostar

Le premier voyage officiel à l'étranger du Prince Philippe et de la Princesse Mathilde avait Londres pour destination. Pour s'y rendre, le couple princier avait choisi l'Eurostar.



Le couple a été accueilli le 1^{er} avril à Bruxelles par l'administrateur-délégué Etienne Schouppe et bien sûr le regio manager. Le personnel (conducteur-instructeur, trainmanager, commissaire de bord) qui allait les accompagner à Londres leur a été présenté.



A leur arrivée à Waterloo Station, le Prince Philippe et la Princesse Mathilde ont été accueillis par l'Ambassadeur de Belgique à Londres.

Rosetta et Rosetto travailleront bientôt à la SNCB



La SNCB qui a déjà engagé 580 travailleurs entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2000 s'apprête à engager pas moins de 1.560 jeunes "Rosetta" et "Rosetto" d'ici le 28 février 2001, dont 780 moins qualifiés.

vrait faire entrer quelque 45.000 jeunes peu qualifiés pour la première fois dans le monde du travail.

Les jeunes "Rosetta" recrutés par la SNCB devraient être affectés à diverses tâches: accueil des usagers, aide aux personnes à mobilité réduite, embellissement et entretien des gares, enlèvement des graffitis, nettoyage, travaux d'entretien technique (peinture, maçonnerie, plomberie, etc.).

La priorité sera donnée aux gares de Bruxelles, Gand, Charleroi, Anvers, Liège, Hasselt, Namur, Courtrai, Libramont, Mons, Denderleeuw et Tournai.

Rosetta, rappelez-vous, c'était le nom de l'héroïne du film des frères Dardenne (Palme d'Or à Cannes en 1999) qui éprouvait les plus grandes difficultés à s'insérer dans le monde professionnel. C'était prenant et si bien joué que la comédienne fut elle aussi inscrite au palmarès du Festival.

On a tout naturellement donné le nom de "Plan Rosetta" à la Convention Premier Emploi qui de-

Nous vous en reparlerons lorsque la décision se concrétisera sur le terrain.

C'EST À DIRE

Service éditeur
UCC Communication
042 Medias internes

Production
Impression et distribution: Facility management

avec
Anne-Catherine, Jean-Paul Dumoulin, Leo Goossenaarts, Els Houbrechts, Julie Kermorant, Laurent Leroy, Alain-Pierre Meeus, Denis Moinil, Jean-Claude Salemi, Wim Schuddinck, Serdu, Jean-Pierre Vantighem, Michel Visart

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

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



Cherche - et trouve - (futur) assistant informatique



Voilà près de deux ans que sont apparus les premiers assistants informatiques. Ils ont prouvé leur utilité. Le nombre d'agents formés en 1998 ne suffit plus. D'où la nécessité de pouvoir prochainement à une nouvelle campagne de recrutement.

A l'origine destinés à assurer le support informatique des équipes de Réseau dans les régions, les assistants informatiques se sont également avérés indispensables dans d'autres Centres d'Activités de l'entreprise. A tel point que le nombre d'assistants formés ne suffit plus. Il a donc été décidé d'augmenter le cadre des assistants informatiques. Pour faciliter l'accès à ce grade,

les conditions devraient être modifiées et ne devraient plus être subordonnées à la possession d'un rang déterminé. L'épreuve de recrutement devrait être accessible aux agents statutaires ayant au moins deux ans d'ancienneté. Si vous vous passionnez pour l'informatique et que cela vous dirait de dépanner des collègues, pourquoi ne vous présenteriez-vous pas?

Les tâches de l'assistant

Quelle serait concrètement votre tâche? Variée, bien sûr, puisqu'elle comprend notamment:

- le back-up quotidien des serveurs et entretien du matériel, selon les procédures prévues;
- l'installation du matériel informatique, des nouvelles versions des logiciels et des programmes SNCB, la gestion des configura-

tions, le test et la vérification du bon fonctionnement de tous ces outils;

- une première intervention en cas de panne du matériel, du système de transmission ou des logiciels (détection, recherche de remèdes,...);
- le support aux utilisateurs locaux des logiciels (par exemple Teamware, Word, Excel, Access, Rumba, etc.);
- la gestion du stock de petit matériel informatique et des différents supports;
- la préparation de rapports informatiques.

Formation d'abord...

Une fois recruté, il vous faudra avant toute chose suivre une formation spécifique pour vous préparer à votre nouvelle fonction. L'objet de cette formation est d'assurer aux futurs assistants les connaissances nécessaires qui leur permettront d'aider efficacement les utilisateurs finaux à résoudre leurs problèmes informatiques.

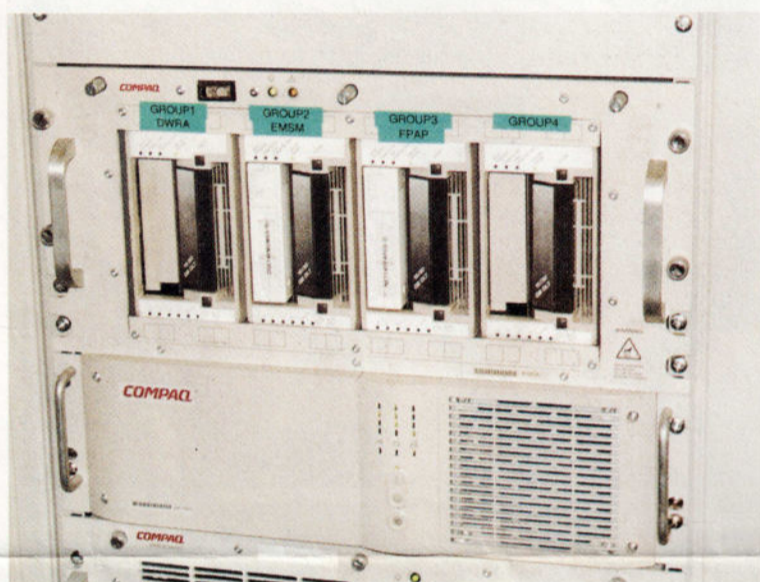
"Le contenu des formations qui seront prodiguées aux nouveaux lauréats sera étendu", explique Christian Acacia, responsable de la formation bureautique au CS Informatique. "Les nouveaux assistants recevront bien sûr une formation sur le matériel informatique, les réseaux, les systèmes d'exploitation (Windows), les logiciels comme Word, Excel, Access ou Powerpoint, mais aussi à Teamware, Rumba, etc. La formation sera élargie à d'autres aspects, comme les licences d'exploitation et les aspects déontologiques, les procédures tant administratives que techniques, le projet

Essmeralda, le fonctionnement du CS Informatique. Car conformément aux décisions que le Comité de direction a prises suite aux conclusions du projet SPITS, les assistants informatiques rejoindront le cadre de la future unité IT, tout en continuant bien sûr à assurer le support informatique dans les différentes régions et au bénéfice de différents CA et CS." Un changement qui ne devrait donc guère avoir de répercussions pour les services utilisateurs: les assistants étaient déjà les interlocuteurs privilégiés du CS Informatique dans leur région ou service, et à ce titre, collaboraient déjà avec lui pour la réalisation de déploiements nouveaux, de mises à niveau ou d'interventions requises par lui. Mais cette intégration devra permettre en

outre d'améliorer l'efficacité et la formation permanente des intéressés.

Formation toujours

L'informatique évolue en effet sans cesse, les logiciels sont mis à jour par leurs concepteurs, de nouveaux produits sont mis en service: il est donc indispensable que les assistants soient au courant de ces évolutions. C'est pour cette raison que Christian Acacia prépare également le canevas du futur programme de formation permanente des assistants: "Lors de journées de formation qui auront lieu à intervalle régulier, les assistants pourront s'informer des nouveautés en matière de procédures, de logiciels ou de matériels neufs."



"Anticiper au maximum les problèmes"

Les assistants informatiques Eric Desmette et Eric Janssens de la Région "Réseau" de Tournai ont deux points en commun: ils ont toujours été mordus d'informatique et ils portent le même prénom. Eric Janssens était auparavant commis d'exploitation et s'était pris d'une telle passion, qu'il a pris des cours du soir pour son plaisir. Eric Desmette était ouvrier puis dactylo. Après avoir commencé par taper sur des machines à écrire, il est passé au PC. Lui aussi a pris des cours particuliers.

"Nous pensons toujours équipe", souligne Eric Desmette. "Nous sommes totalement complémentaires: moi je suis plus spécialisé en entretien de matériel, lui est très bon en programmation." Et Eric Janssens d'ajouter en riant: "Au point de ne faire qu'une seule et même personne!" A quoi l'autre Eric répond: "D'ailleurs il était en congé aujourd'hui. Je l'ai rappelé pour qu'on témoigne ensemble."

"A la demande d'André Mariaule, Manager de Région de Tournai, qui croit en l'informatique, nous avons pu mettre en place une journée de formation pour tous les nouveaux arrivants. Beaucoup de nouveaux n'ont jamais utilisé de PC, ou alors n'ont jamais

travaillé sous Windows NT. Nous estimons que c'est important de leur ap-



prendre comment cela fonctionne", explique Eric Desmette.

Ensemble, les deux Eric gèrent 56 PC, 34 imprimantes et 178 agents qui utilisent des logiciels et des applications très diverses: HKTools (gestion du trafic, etc.), ISIS 99 (matières dangereuses en fret), MCTools (gestion des fournitures du bic au képi en passant par les bottes de sécurité), DOPEG (gestion du personnel), etc. "Nous gérons l'octroi des accès à ces programmes", poursuit Eric Janssens. Les assistants interviennent principalement à distance: "Nous avons conçu des petits programmes pour pouvoir intervenir depuis notre bureau", commente Eric Desmette. "Nous ne nous déplaçons que pour la mise à jour des antivirus et pour les pannes de hardware."

Réseau: un appui bien utile dans les Régions

Josiane Popelier coordonne les équipes d'assistants informatiques répartis dans les 22 régions. "Chaque région dispose normalement de deux assistants. Ils ne sont d'ailleurs pas trop de deux pour accomplir toutes les tâches qui leur sont demandées. Outre les tâches communes à tous les assistants informatiques actifs dans d'autres Centres d'Activités ou de Services, les assistants travaillant au sein de Réseau ont des missions spécifiques: ils doivent entre autres, assurer le bon fonctionnement des 6 serveurs de Région en vérifiant quotidiennement leur état de marche et le

backup des données essentielles, assurer une première intervention de secours en cas de problème et cela jusque dans toutes les dépendances de la Région, installer - lors d'upgrade - des fichiers spéciaux (fichiers ini ou bat ainsi que les mises à jour du programme d'antivirus) sur les PC pour leur permettre de faire fonctionner des programmes écrits par le CA Réseau (programmes spécifiques tels que HKTools, T148, DOPEG), et assurer le bon fonctionnement des PC GEM, affectés à la gestion électronique des marchandises et qui donc doivent travailler 24h sur 24." Les assistants

informatiques travaillant dans les régions doivent également assurer des tâches administratives pour les Managers de Région. "Des tâches pour lesquelles leur savoir-faire s'avère utile, comme réaliser à la demande des petits programmes ou des macros en Excel et en Access, par exemple."

Toutefois le cadre prévu (44 assistants informatiques en Régions) n'est pas tout à fait complet: certaines Régions n'ont actuellement qu'un seul assistant. Sans compter les besoins des autres CA. D'où l'intérêt de recruter de nouveaux agents.

"On s'entraide beaucoup entre assistants"

La Région de Namur compte 90 PC et 225 utilisateurs "Réseau". Ces ordinateurs sont disséminés dans toute la Région, de La Hulpe à Ciney, et de Jemeppe-sur-Sambre à Andenne. Avec son collègue Stéphane François, Alain Masquelier est chargé de l'assistance informatique pour tout ce petit monde. "On réalise une grande partie de nos interventions à distance, depuis notre bureau", explique-t-il. "Même l'upgrade de programmes comme HKTools peut se faire à distance sur les PC." Si le problème relevé par l'interlocuteur ne peut être résolu par téléphone, Alain Masquelier ou son collègue se rend sur place. "Nous y allons en train ou, pour des postes trop reculés, en voiture, par exemple celle du Manager de Région." Alain Masquelier est entré à la SNCB comme poseur de voie. Cinq ans après, il passe un examen et devient commis-dactylo à Bruxelles. Appre-

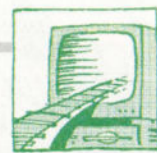
nant la création de postes d'assistants informatiques, il décide de se présenter. Il faut dire qu'il a appris la programmation informatique tout seul chez lui.

"Sous la houlette de Madame Popelier qui chez Réseau coordonne les équipes des Régions, les assistants informatiques se réunissent régulièrement pour échanger et discuter des problèmes rencontrés et des solutions. Entre assistants, on s'entraide beaucoup. Il est vrai qu'on a suivi les mêmes étapes de recrutement et les mêmes formations ensemble" conclut Alain

Masquelier, avant de prendre sa veste pour se rendre à Ronet afin



d'aider le chef de zone pour des problèmes d'imprimante et de souris.



"Créativité et connaissances, un must dans cette branche"

Willy Lauwens est assistant informatique au CA Réseau pour la région



d'Hasselt. Avec son collègue Maurits De Nil, il est responsable de 190 utilisateurs, qui doivent disposer de leurs PC nuit et jour puisqu'ils travaillent en équipes. "Quand nous avons démarré voici 2 ans, nous avons trouvé ici à Hasselt 2 ordinateurs, un au Bu-

reau du Mouvement, et un autre aux Affaires du Personnel. C'était donc les premiers pas de l'informatisation généralisée à la SNCB. Les fondements ont été posés, mais l'extension est toujours en cours." Willy Lauwens ne s'occupe pas seulement du matériel et des logiciels, mais également du fonctionnement des PC dans la structure du réseau. "Si un ordinateur est décon-

necté du réseau, cela peut avoir de sérieuses conséquences. Supposons qu'un mail soit envoyé via Teamware à la gare de Geel pour signaler qu'un aveugle voyageant dans un train donné souhaite descendre à Geel. Si le PC à Geel n'est pas connecté au réseau,

le message ne sera pas réceptionné et personne ne sera là pour accueillir l'aveugle. Dans ce cas de figure, nous devons mettre sur pied une structure afin que l'information requise arrive quand même au bon endroit." Avant de devenir assistant informatique, Willy Lauwens était responsable du Monitoring TGV, c'est-à-dire le centre nerveux de l'atelier de Forest. Qu'aime-t-il tant dans son boulot ? "Il n'y a pas de journée type. Un simple coup de fil peut bouleverser tout votre planning. C'est un job vivant, où le mot "fin" n'existe pas. Il faut souvent rassembler les pièces d'un puzzle et faire des tas de recherches. Mon travail ressemble à celui d'un pédiatre. Il faut examiner un enfant qui ne parle pas et analyser jusqu'à ce qu'on ait trouvé la cause. En exploitant sa créativité et ses connaissances, on aboutit toujours à quelque chose."

"L'expérience: le meilleur atout"

André Vande Venne est assistant informatique au CA Entretien Court



beek. Ses attributions sont à peu près les mêmes que celles de ses collègues au CA Réseau, mais les systèmes et les applications utilisés diffèrent. La plupart des ordinateurs fonctionnent dans le projet MARS (MAintenance of Rolling Stock), qui gère tout ce qui a trait au matériel roulant. Il y a également les stations SUN, la visualisation du tableau des voies, et Docteur Seufert, le grand écran sur lequel chacun peut retrouver la piste de n'importe quel train, locomotive, etc. "Les PC sont utilisés par un groupe varié, des ingénieurs au personnel

de maîtrise en passant par les agents chargés du planning. Ici, c'est une question d'habitude. Certains manquent de pratique en informatique et ne sont pas très sûrs d'eux. Si nous commençons à résoudre le problème

par téléphone, nous avons parfois des réactions du genre 'Bon, je ne suis plus, venez voir ici sur place'. Avant de se lancer dans cette aventure, André Vande Venne a été mécanicien-ajusteur pendant 19 ans à la SNCB. "Lorsque j'ai commencé à souffrir du dos, je me suis mis par précaution à suivre des cours du soir d'informatique. Ensuite, j'ai eu la chance de pouvoir donner cours sur le projet MARS à Schaerbeek, avant de réussir l'examen d'assistant informatique. L'avantage d'un examen interne est que nous avons déjà des connaissances dans le domaine où nous allions travailler. Il n'est pas toujours évident de trouver une solution en cas de panne. Il faut effectuer pas mal de recherches. Vous consultez des livres et des revues spécialisées et il faut demander conseil aux collègues. L'expérience acquise est le meilleur atout. En tout cas, l'ambiance de travail est très chouette ici. On est fort proche des gens sur le terrain."

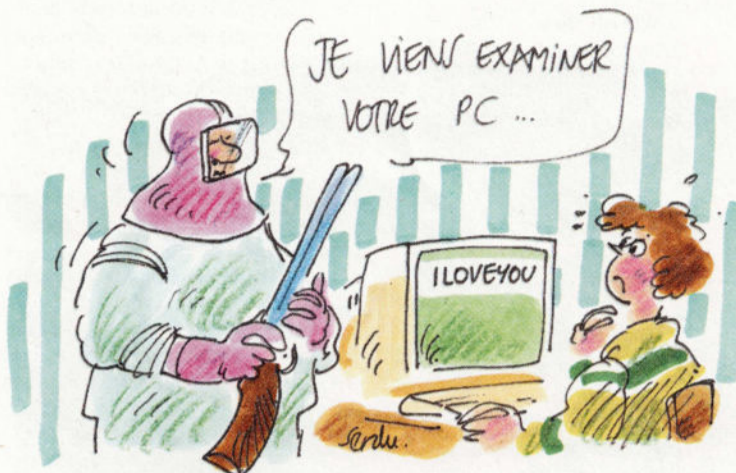
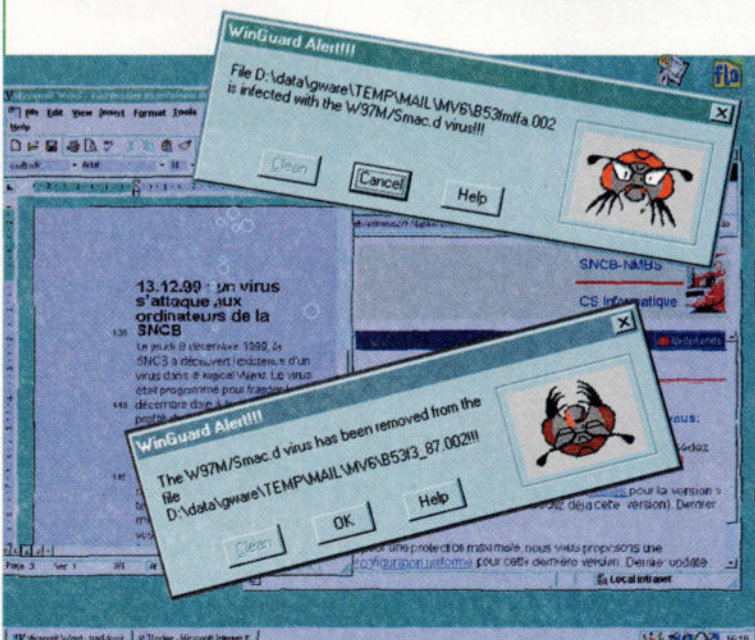
13 décembre 99: un virus s'attaque aux ordinateurs de la SNCB

Le jeudi 9 décembre 1999, la SNCB a découvert que des documents Word contaminés par un virus circulaient sur le réseau informatique de l'entreprise.

Le virus était programmé pour frapper le 13 décembre, date à laquelle il aurait profité du lancement des ordinateurs pour détruire entièrement leur disque dur et ainsi faire perdre irrémédiable-

ment toutes les données qui s'y trouvaient. La version de l'antivirus Docteur Solomon n'était à l'époque pas suffisamment à jour pour pouvoir mettre ce virus hors d'état de nuire. Il restait à peine trois jours pour identifier le virus, dénicher une version de Docteur Solomon apte à l'éliminer, d'en faire un nombre d'exemplaires suffisant et de les installer sur chaque PC de la SNCB (plus de 4.000 postes). Le personnel du CS Informatique a dû travailler tout un week-end pour mener à bien cette mission. Mais la tâche était trop importante: c'est pourquoi les assistants informatiques ont été mobilisés le vendredi afin de sonner l'alarme chez les utilisateurs et de les aider à installer le programme antivirus adapté.

C'est grâce aux efforts des collègues du CS Informatique et au dévouement total et enthousiaste des assistants informatiques que le chiffre treize à cette fois-là rimé avec chance.



"Une passion de jeunesse"

Paul Bantuelle est assistant informatique au CA Conducteurs et Matériel des Trains, plus précisément à la

ciels que je n'avais jamais eu l'occasion d'approcher, comme Windows NT par exemple."



CTC de Mons. Après avoir travaillé cinq ans au service ciné-photo à Bruxelles, où il s'est occupé de l'assistance technique vidéo et de l'informatisation de la photothèque ferroviaire, il a passé avec succès l'examen d'assistant informatique. "L'examen demande une bonne préparation. J'ai dû apprendre le fonctionnement de systèmes ou de logi-

Paul Bantuelle gère un parc informatique de 28 PC et d'une vingtaine d'imprimantes. "Mais le nombre va bientôt s'accroître, car le CA TR poursuit la modernisation de son parc informatique: d'ici la fin de l'année, en effet, le parc total devrait passer de 950 à près de 1.500 ordinateurs. Cette mesure fait suite au remplacement, il y a quelques mois, de tous les PC utilisant Windows 3.11 par de nouveaux pouvant fonctionner sous Windows NT." Paul Bantuelle est heureux de son métier: "J'avais commencé un graduat en informatique il y a 20 ans, que je n'ai malheureusement pas terminé. Etre assistant informatique, c'est un peu comme si j'achevais ce que j'avais entamé à l'époque."

"Mon job, c'est mon hobby"

Annick Lefebvre, avec son collègue William Van Der Helst, gère 64 ordi-

collaboration avec De Lijn a pour but d'assurer les correspondances entre les trains et les bus.



nateurs du CA Réseau dans une vingtaine de gares de la région de Denderleeuw. "Si des problèmes surgissent, nous essayons de les résoudre par téléphone, mais nous nous rendons souvent sur place. Les contacts humains sont importants dans ce métier, et il faut posséder le don de traduire les termes informatiques dans une langue claire et compréhensible" déclare Annick Lefebvre. Les assistants informatiques sont les représentants locaux des utilisateurs: en cas de panne, ils viennent en aide à leurs clients, et s'il y a des plaintes, ils les relaient vers le CS Informatique. Leurs clients sont notamment des sous-chefs de gare, des signaleurs et des postes de block.

Un chauffeur de bus ne peut prendre le départ que si son ordinateur affiche un certain code. Ce code apparaît en effet seulement au moment où des correspondances éventuelles avec des trains sont assurées." Les assistants informatiques interviennent lorsque ce système informatique est en butte à des problèmes.

Annick Lefebvre n'est pas informaticien de formation. "A la SNCB, j'ai déjà travaillé comme agent de triage, commis de factage et sous-chef de gare avant de passer l'examen d'assistant informatique et de pouvoir faire de mon hobby mon métier. Les choses évoluent tellement vite dans ce petit univers de l'informatique qu'on est obligé de se recycler en permanence. Seuls ceux pour qui leur métier est aussi leur hobby tiennent le coup. Mais c'est justement la rapidité de cette évolution qui rend le travail passionnant. J'apprends également beaucoup de mon collègue. La SNCB fournit du matériel dernier cri et ça, c'est évidemment une aubaine pour nous."

ARIbus aussi relève partiellement de leur compétence. "Ce projet mené en



FIP
Ostende-
Douvres

Envie de faire un trip d'une journée en Angleterre ?

Jusqu'au 31 décembre 2000, tous les jours en semaine ou le week-end ?

Vous êtes ayants-droits FIP ?

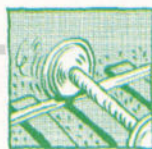
Bingo, vous pouvez bénéficier d'avantages sur la traversée Ostende-Douvres en Hoverspeed.

Concrètement, on vous propose un aller-retour à 600 BEF pour un départ le samedi et 450 BEF les autres jours.

Pour réserver, auprès de Hoverspeed, vous précisez le nombre de places et le jour du voyage en mentionnant le code de réservation SB-STO. Vous payez en présentant votre carte FIP lors du retrait des billets au check-in d'Ostende.

Renseignements et réservations:
Hoverspeed Ostende
tél: 059/55 99 11
fax 059/55 99 17 ou 18

Le premier Autorail 41 est arrivé



Le premier des 80 autorails diesel-hydrauliques AR 41 commandés à la firme Alstom Transport de Barcelone est arrivé en Belgique.

Ces autorails sont appelés à remplacer les anciens autorails et des voitures "M2". Au total, ce remplacement représente un investissement de 5,7 milliards de francs (141,29 millions d'euros). Les 80 autorails seront tous mis en activité d'ici le début 2003. Les AR 41 procureront aux voyageurs un confort semblable à celui des AM96 et circuleront sur des lignes régionales comme Anvers-

Neerpelt ou Dinant-Virton/Librasmont.

Mais avant d'entrer en service, l'autorail 41 doit d'abord être soumis à une série de tests sévères. Freins, suspension, bogies et climatisation retiennent particulièrement l'attention des ingénieurs de la SNCB. Des essais effectués en chambre climatique vont également permettre de tester ce nouveau matériel dans toutes les conditions climatiques qu'il est appelé à rencontrer. Après quoi, l'autorail 41 fera ses premiers essais sur les lignes qu'il desservira dans l'avenir. ■



Pour en savoir plus: Management 21

"On a tant à lire, tant à voir". "Moi, je lis tout et j'apprends beaucoup de choses qui ne font pas partie de mon quotidien". Deux avis de lecteurs de C'EST À DIRE. Opposés ? Pas vraiment. Chacun choisit selon sa curiosité, son envie de savoir ce que font tous ces collègues qu'il ne connaît pas parce qu'ils travaillent dans d'autres domaines que lui. Reste que certains sujets, parce qu'ils sont du ressort de la stratégie de l'entreprise, de ses projets et objectifs, méritent qu'on les creuse. C'est l'ambition de Management 21, une publication qui parviendra aux cadres de rangs III et supérieurs (c'est-à-dire à partir de chef de bureau et équivalent) à une cadence a priori trimestrielle.

"Management", dans une acception large, c'est l'activité des cadres. "21", c'est le siècle qui s'ouvre devant nous, dans lequel notre entreprise, toutes activités confondues, doit prouver qu'elle a un rôle économique et social à jouer au profit de la collectivité belge et européenne.

Les lecteurs y trouveront peu d'infos brèves, mais surtout des dossiers explorant des thèmes d'avenir de la SNCB. Première édition, sortie de presse en avril: la Qualité. On en fait à la SNCB et on veut en faire encore bien davantage. D'autres numéros aborderont les enjeux informatiques à l'aube du siècle,

la stratégie dans le domaine cargo, notre position dans le concert européen, les télécommunications ou l'environnement. L'actualité décidera du sujet.

Ne croyez pas que ce nouveau canard soit une feuille "secrète". On en retrouvera les infos sur l'intranet et quiconque le souhaite (pour le consulter à l'aise) pourra en obtenir une version papier à la rédaction.

Management 21 fait suite à des publications antérieures, assez épisodiques. Le projet actuel est plus structuré et a l'ambition de durer, pour remplir le rôle qu'on lui assigne.



5 clichés du concours photos (5) :

Poussons la chansonnette



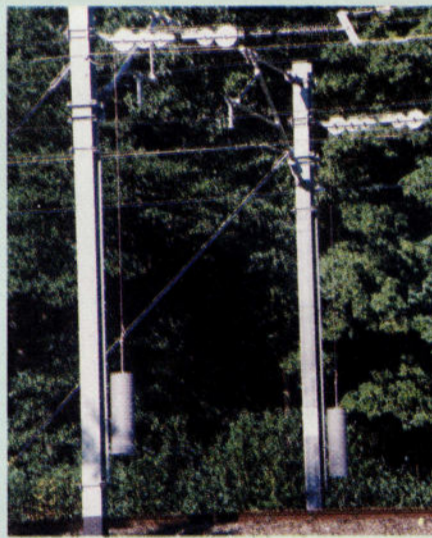
Hans Vervoort

Mais que fait cet homme perché sur la signalisation ? **Il suffira d'un signe, un matin ...**



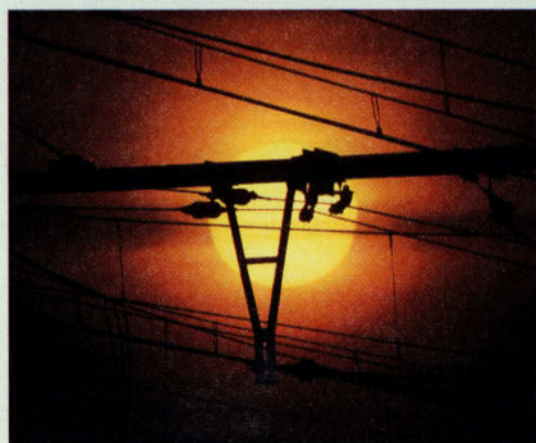
Hugo Steels

Cabrel nous chanterait certainement que le chemin de fer, **c'était mieux avant**, quand on utilisait la commande manuelle de l'aiguillage.



Serge Bodart

Aujourd'hui, le nouvel équipement est arrivé, le tendeur pour caténaires complètement réglés. **Ca s'en va et ça revient ...**



Johan Claus

Sur fond de coucher de soleil, c'est **le poinçonneur des lilas**, non pas tout à fait c'est le poinçon pour fixation latérale de la caténaire.

Et le train, c'est lui qui fait **des p'tits trous, encore des p'tits trous** pour la fondation des poteaux caténaires.



Hubert Van der Ween

Pour notre collègue Toni Mastronardi, merci

Marqués par la disparition trop brutale de Toni Mastronardi, notre collègue dont la vie s'est brutalement achevée à Aiseau-Presles, et par la souffrance de ses proches, vous avez été particulièrement nombreux à lui rendre hommage, lors de ses funérailles, mais aussi après.

Son épouse Antoinette et sa fille Nella ont été très touchées du très large soutien que vous leur avez apporté.

Antoinette a souhaité profiter de la très large diffusion de C'EST À DIRE pour remercier tous ceux qui ont marqué leur sympathie en ces instants pénibles.



Les gares européennes nouent des liens

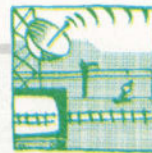
Les pourparlers vont bon train entre les gares de Bruxelles-Midi, Paris-Nord, London-Waterloo, Amsterdam C.S. et Köln Hbf pour démarrer un programme d'échanges.

Le but de l'opération: promouvoir la coopération entre les grandes gares européennes (du réseau à grande vitesse), d'améliorer les connaissances professionnelles du personnel, de populariser le projet européen des chemins de fer et de donner à tous la chance de diffuser à l'étranger des informations sur sa propre gare, son propre réseau et ses produits. L'objectif final est d'améliorer le service à la clientèle.

Chaque gare invitée bénéficie d'un stand dans la gare d'accueil afin de pouvoir se présenter aux voyageurs. Ce stand sera tenu par du personnel de la gare étrangère, qui aura ainsi l'occasion de rencontrer des collègues. Bruxelles-Midi devrait donner à l'étranger des informations sur les transformations apportées à la gare et à ses abords (pour l'occasion, édition d'une brochure spéciale), ainsi que sur la SNCB et ses produits intérieurs. Tout est mis en œuvre pour être prêt à recevoir les délégations des autres gares à Bruxelles. Les échanges se tiendront probablement en automne.



Nous sommes de grands télécommunicateurs !



A force de l'utiliser, nous oublions parfois que notre réseau de télécommunications est unique en son genre. Les responsables commerciaux de B-Telecom ont déjà convaincu plusieurs gros clients extérieurs sur ce point.

un premier contrat important est signé avec Viatel. D'autres suivront rapidement notamment avec EUNET, Esprit Telecom, British Telecom, Mobistar, UUNET, RTL-TVI ou encore la Compagnie Luxembourgeoise de Télévision (CLT). Les contrats actuels, qui portent sur une durée de 20 ans, se montent à 6 milliards de francs. Ils permettent dès à présent de générer un chiffre d'affaires annuel de 336 millions de francs.

toute sécurité du réseau ferré. Au niveau des prix, la comparaison est difficile car nous sommes les seuls à être en mesure d'offrir un tel service avec une telle disponibilité de réseau. En outre, notre réseau est parfaitement homogène ce qui permet non seulement de couvrir toute la Belgique mais également de garantir le passage des données de et vers l'étranger".

La SNCB profite également de certaines situations particulières qui lui permettent d'offrir un service unique. C'est le cas notamment au port d'Anvers où B-Telecom a réalisé la connection de la dizaine d'implantations de Noordnatie. Il y a déjà deux ans que ce réseau fonctionne à la plus grande satisfaction du client. Un schéma assez comparable a été appliqué à Louvain pour le compte d'Interbrew qui souhaitait relier ses immeubles situés en ville avec ses installations extérieures.

Les cabines téléphoniques constituent un autre exemple de commercialisation dans les installations de la SNCB. Depuis le mois d'avril, 150 cabines sont en cours d'installation dans les gares aux couleurs de British Telecom. Elles permettront ainsi aux voyageurs de faire jouer la concurrence à côté des 500 cabines exploitées actuellement par Belgacom.

Une synergie efficace

L'équipe commerciale réduite de B-Telecom ne revendique pas ces succès pour elle-même. Selon Rudy Verbracke, rien n'aurait été possible sans que s'installe une collaboration efficace avec l'ensemble des départements de la SNCB. Il prend un exemple: "Quand il s'agit d'installer un réseau de fibres optiques pour un client extérieur, nous travaillons main dans la main avec Patrimoine qui trouve les terrains et les bâtiments les mieux adaptés et qui les met à la disposition du client dans le cadre d'un contrat de location. Nous collaborons également étroitement avec les gens du terrain qui assurent la maintenance du réseau de télécommunications. Sans eux, nous ne pourrions garantir la stabilité du service à nos clients. Nous ne pouvons certainement pas oublier les personnes qui assurent le suivi commercial et technique du projet ainsi que le support administratif. Chacun au sein de Telecom assume sa tâche et prend ainsi sa part aux succès que nous décrochons aujourd'hui".

La synergie n'est pas que technique. C'est en effet via un cheminot que B-Telecom a été amenée à rencontrer la direction des hôpitaux de Lommel et de Neerpelt et à proposer une solution de communication entre les deux implantations. Comme le dit Rudy Verbracke, tout "tip" est bienvenu !

Actuellement réduite, l'équipe de B-Telecom est appelée à se développer tant il est vrai que le secteur des télécommunications est en plein boom et que la demande est importante. Les ingénieurs dotés d'un esprit commercial sont les bienvenus.



Rudy Verbracke est sales manager et chef de division pour la section commerciale B-Telecom. A la tête d'une petite équipe de cinq personnes, il vend notre savoir-faire en télécommunications à des tiers depuis 1998: "C'est le 1^{er} janvier de cette année-là qu'une directive européenne a mis fin au monopole de l'opérateur public de télécommunications. Comme nous disposons à la fois d'une réelle expertise dans ce domaine, d'un réseau unique en son genre et de surcapacités, il a été décidé de les proposer à des clients extérieurs". Dès avril 1998,

Pourquoi ce succès ?

Poser la question à Rudy Verbracke, c'est provoquer un long développement d'arguments commerciaux qui s'appuient sur une réalité tout à fait concrète: "Là où l'opérateur public propose des morceaux de bande passante, nous offrons à nos clients d'utiliser des fibres optiques entières, ce qui leur laisse la possibilité de transporter autant de données qu'ils le souhaitent. Deuxièmement, nos clients peuvent bénéficier de l'importante infrastructure dont dispose notre entreprise au niveau des terrains et des bâtiments. Troisièmement, nous sommes installés dans les villes, notamment les plus grandes, tout près de Belgacom, ce qui permet très facilement les interconnexions avec le réseau public. Enfin, quatrièmement, nous sommes toujours en mesure d'offrir des routes alternatives en cas de rupture de transmission ainsi qu'une maintenance très efficace vu qu'elle nous est indispensable pour le bon fonctionnement en

Euro: l'échéance approche !



Plus que 575 jours environ et nous aurons tous des pièces et des billets en euro dans nos portefeuilles. Cela vous paraît encore loin ? Beaucoup moins que vous le pensez !

Entre le lancement de l'euro le 1^{er} janvier 1999 et l'arrivée des pièces et des billets en 2002, trois années se seront écoulées. Dans notre vie de tous les jours, tant au boulot qu'à la maison, la monnaie unique ne prend pas encore beaucoup de place. Pourtant, dans l'ombre, de nombreuses personnes préparent soigneusement le grand "big bang" du 1^{er} janvier 2002. C'est notamment le cas de Freddy De Vilder, ingénieur principal - chef de division à l'Audit Interne. Avec son équipe, il est chargé de vérifier si les travaux de préparation à l'euro évoluent au même rythme dans toute l'entreprise. Un énorme travail qui ressemble, un peu, à celui qui a été mené pour le passage à l'an 2000. Alors qu'il est en train d'établir un volumineux rapport sur l'état d'avancement du projet euro, Freddy De Vilder a accepté de résumer les principaux travaux à accomplir et de rappeler les décisions qui restent à prendre.

Deux dates charnières

Le 1^{er} janvier 2001, la comptabilité de la SNCB se fera exclusivement en euro.

Le 1^{er} janvier 2002, utilisation des billets et des pièces.

Réviser la "paperasserie"

Des centaines de documents circulent à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise qui font référence au franc belge ou à une autre devise. Tous ces documents devront être adaptés à l'euro, par exemple l'utilisation de deux chiffres après la virgule ou l'adaptation des seuils et des plafonds. D'autres cas très pratiques se posent comme celui des sacs destinés à contenir des billets et des pièces dont les montants ne correspondront plus à la nouvelle échelle de valeur. Sans oublier les références qui sont faites à d'autres devises, qu'elles soient dans ou en dehors de la zone euro. L'inventaire de tous les documents existants est en cours.

Adapter l'informatique

Tout d'abord il est indispensable que les claviers disposent d'une touche et que les imprimantes soient en mesure d'imprimer ce sigle. Comme pour les documents papier, il faudra revoir l'unité monétaire, les seuils et les plafonds ainsi que les références aux autres devises.

Les systèmes de paiement électroniques, tant ceux qui sont utilisés par la clientèle qu'entre la SNCB et les banques, devront être adaptés. Enfin, il faudra tenir compte partout des règles d'arrondi qui ont été définies au niveau européen.

Choisir le prix juste

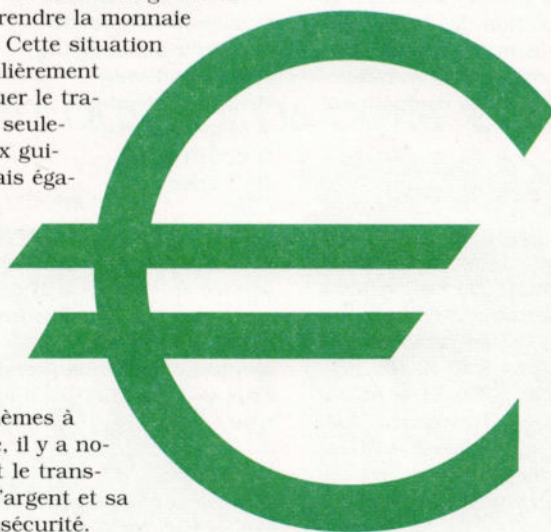
Le temps des centimes va revenir avec l'euro. Pour un billet de 400 F, le montant exact en euro est de 9,91574 €, soit 9,92 € après arrondi. Comme la SNCB a pris la décision de ne pas utiliser les pièces de 1, 2 et 5 eurocent, enfin, le prix devra être adapté. Deux possibilités se présentent: 9,90 € ou 10 €. Ces décisions stratégiques doivent encore être prises par la SNCB.

Pendant la transition

Le gouvernement fédéral a décidé de réduire au maximum la période de double circulation des devises, soit du 1^{er} janvier au 28 février 2002. Pendant cette période, il a été convenu que les principales entreprises en contact direct avec les citoyens accepteront de recevoir des francs belges mais devront rendre la monnaie en euro. Cette situation va singulièrement compliquer le travail non seulement aux guichets mais également pour les agents dans les trains. Parmi les problèmes à résoudre, il y a notamment le transport de l'argent et sa mise en sécurité.

L'état des lieux

Ainsi résumé, le passage à l'euro ne semble pas encore trop compliqué. Pourtant, il suppose que chaque unité, chaque agent prenne ses responsabilités à son niveau. "La date du 1^{er} janvier 2002 est une date butoir définitive qui ne pourra en aucun cas être modifiée. Nous devons donc jouer à coup sûr", commente Freddy De Vilder. C'est pour mesurer le niveau actuel de préparation que l'Audit Interne vient de réaliser une trentaine d'interviews dans toute l'entreprise. Un premier rapport va être présenté au Comité d'Audit et au Comité de Direction. Il sera suivi dans quelques mois d'un rapport de suivi. "Nous aurons ainsi deux photos précises de ce qui est fait et de ce qui reste à faire" conclut Freddy De Vilder.



StoraEnso: le papier passe par le rail à Zeebrugge

Pour acheminer sa production à travers l'Europe entière et outre-mer, le géant scandinave du secteur papetier StoraEnso a mis au point une chaîne logistique totalement intégrée. Pas moins de 8 entreprises, dont B-Cargo, contribuent à un acheminement en just in time.

mier navire, le Spaarneborg, est en service depuis le début du mois de janvier. Le deuxième, le Schieborg, doit entamer son premier voyage en avril et le troisième, le Slingeborg, prendra la mer en novembre. Ensemble, ces trois bateaux assureront cinq arrivées par semaine, après un trajet Göteborg-Zeebrugge de 36 heures.

1 million de tonnes en 2000
Au total, 600.000 tonnes de papier et 300.000 tonnes de cellulose doivent être distribuées par rail en Europe en 2000. A ce trafic s'ajoutent encore 100.000 tonnes de papier amenées des usines d'Europe occidentale de StoraEnso vers Zeebrugge pour l'exportation outre-mer. B-Cargo devrait donc transporter un million de tonnes la première

groupe scandinave ont rédigé un Manuel de Qualité qui décrit en détail toutes les procédures et les plans de transport (horaires, etc.) pour chaque destination. Le voyage de chaque wagon est suivi pratiquement heure par heure via un système d'information basé sur l'e-mail. Deux fois par jour, StoraEnso reçoit un aperçu complet de la position des wagons envoyés. Prochainement, StoraEnso pourra vérifier la situation à tout moment du jour et de la nuit sur un site web spécial. Le Service



Le géant européen de l'industrie papetière StoraEnso modifie sa chaîne logistique et fait de Zeebrugge une véritable plaque tournante de toute sa distribution en Europe.

Conteneurs spéciaux

Au port de Göteborg, les SECU, c'est-à-dire les "StoraEnso Cargo Unit", conteneurs de dimension spéciale (13,8 m de long, 3,6 m de large et 4,4 m de haut) qui ont une capacité allant jusqu'à 90 tonnes, sont transbordés sur des navires RoRo dont les cales ont une taille calculée en fonction des dimensions des SECU. Un pre-

Zeebrugge, plaque tournante continentale

A Zeebrugge, les quais ont également été adaptés aux conteneurs et aux navires. Les bateaux sont déchargés et chargés en moins de 6 heures. Le stockage se fait en flux tendu. Les installations permettent de décharger les SECU et les produits dans un espace clos, protégé du vent et des intempéries. La majeure partie des chargements de cellulose et de papier est ensuite acheminée par train vers l'Allemagne, l'Autriche, l'Espagne, la France, l'Italie et la Suisse.

année, soit l'équivalent de 13.000 wagons de papier et 5.000 de cellulose.

Service complet

Pour mener à bien sa mission, B-Cargo assure un service complet qui comprend aussi bien la traction que la location des wagons. Les wagons adaptés à cet acheminement sont pris en location chez des partenaires comme Nordwaggon (Suède) et Transwaggon (Allemagne). Enfin, B-Cargo se charge de tous les accords avec les autres sociétés ferroviaires. Pour mettre en œuvre efficacement cet important contrat, B-Cargo et le

Centre de B-Cargo à Zeebrugge se charge entre autres de la commande et du contrôle préalable des wagons (les exigences en matière de propreté sont élevées), de la préfacturation et du contrôle des factures entrantes. Les collaborateurs de B-Cargo participent à deux cercles de qualité, l'un pour l'organisation ferroviaire locale et la location des wagons, le second pour la gestion du transport international. L'objectif de B-Cargo est de s'assurer de l'évaluation et de l'amélioration constante du service offert au client.

EURO 2000: à nous de faire un bon score !

C'est pour très bientôt. Tout le monde s'y est préparé. Nous avons aussi nos plans. L'EURO 2000 doit être pour nous l'occasion de montrer le talent de la SNCB au service du talent belge.

Tout au long des 19 jours de tournoi européen de foot en Belgique, du premier match le 10 juin à la demi-finale jouée au stade Roi Baudouin le 28, les chemins devront mettre l'image de marque de l'entreprise en filigrane de leurs comportements.

Nous espérons assurer 10 % des transports de supporters belges et étrangers vers les stades et au retour, après les matchs. Cela fait à chaque fois plusieurs milliers de personnes dans une ambiance probablement chaude, qu'on espère bien ne pas voir tourner au vinaigre.

Les 15 matchs organisés à Bruges, Bruxelles, Charleroi et Liège devraient attirer au total 550.000 spectateurs. De tels mouvements de foule impliquent une sérieuse organisation. Sous la houlette du ministère des transports, un plan de mobilité a été élaboré. La

SNCB y est concernée en pratique de deux manières.

D'une part, elle propose des formules tarifaires spéciales intégrées, appelées BEFOOT, valables pour se déplacer en train et en transport en commun urbain à l'intérieur des frontières belges (les Hollandais, pour leur part, offrent la gratuité). Notre tableau donne une idée du choix offert aux supporters, aussi bien belges qu'étrangers.

D'autre part, si elle ne prévoit rien de spécial pour conduire les spectateurs aux stades, elle mettra en circulation des trains spéciaux d'après-matches, afin de ne pas laisser ses clients en rade dans les villes de la compétition.

Un Befoot, svp !

Entre le 6 juin et le 5 juillet, nos clients pourront voyager en Befoot. **Befoot Match** (500 FB), vendu à tout détenteur de billet de stade, est valable pour l'aller et retour jusqu'au stade. **Befoot 5/30** (3.100 FB), **Befoot 10/30** (6.000 FB) et **Befoot 30/30** (10.850 FB) permettent à tous de circuler sans limite sur tous les réseaux respectivement pendant 5, 10 ou 30 jours durant cette période.

De Bruges,

les trains partiront entre 21.10 et 21.40 dans 4 directions:

- Bruxelles-Liège-Welkenraedt;
- Bruxelles-Namur-Luxembourg;
- Lokeren-Anvers-Roosendaal;
- Tournai-Mons-Charleroi.

Les mêmes destinations sont prévues pour le match de quart de finale du 25 juin, mais les départs seront plus tardifs.

Au départ de Bruxelles,

les trains partiront en direction de:

- Anvers-Roosendaal;
- Liège-Welkenraedt;
- Namur-Luxembourg;
- Hasselt-Genk;
- Gand-Ostende;
- Mons-Tournai;
- Courtrai;
- Charleroi.

La STIB participe à l'offre Befoot et renforcera probablement son service en complément de la desserte train en boucle entre Simonis et la jonction. Les trains spéciaux prendront tous le départ un peu après minuit.

Charleroi

enverra ses supporters vers:

- Tournai-Ostende;

- Bruxelles-Anvers-Roosendaal;
 - Namur-Liège-Maastricht;
 - Louvain-Liège-Welkenraedt.
- C'est juste après 23.30 qu'ils quitteront les gares.

Liège

proposera au départ des Guillemins (aux environs de minuit), des trains à destination d'Ostende, Mouscron, Roosendaal, Aachen et Maastricht. Après Allemagne-Roumanie, match plus problématique, on y ajoutera des départs de Sclessin (avant 20.30) vers Namur-Charleroi et Namur-Bruxelles. Et ce jour-là, les trains partiront des Guillemins entre 21 h 30 et 22 heures.

Toutes ces informations vont être détaillées dans une brochure destinée au grand public.

Les agents particulièrement concernés par l'opération la recevront personnellement pour pouvoir au besoin jouer le rôle d'informateur auprès d'une clientèle guère habituée à nos gares et nos trains.

C'est en effet eux qui pourront le mieux réaliser un bon score dans le domaine de l'image de marque de l'entreprise.



Fléchage: la Signalétique s'en charge

Le fléchage pour l'EURO 2000 porte l'empreinte du service Signalétique (Bruges - FM 12.2). Ce service est en effet spécialisé dans la confection de panneaux et de textes d'information en sérigraphie assistée par ordinateur et impression numérique.

"Pour l'Euro 2000, nous avons dressé la liste des gares et des fléchages souhaités, puis nous avons visité les emplacements un par un", nous déclare Johan Lambersy de Signalétique.

"Ensuite, nous nous sommes efforcés de standardiser les panneaux. Au total, ce sont quelque 320 pièces qui portent des mentions recto ou verso. Les panneaux sont identifiables par le logo développé par le Ministère des transports. En outre, chaque panneau porte différentes mentions créées sur PC. Les matériaux autocollants sont évidemment appliqués panneau par panneau.

Cette signalétique sera disposée à partir de la fin mai dans les gares des villes qui accueilleront les rencontres de l'Euro 2000, Bruges, Bruxelles, Charleroi et Liège".

Les voitures du SIG ont aussi été marquées et seront présentes à proximité des mêmes gares.



Joint venture entre La Poste et ABX-Logistics

Pour se préparer de manière optimale au marché croissant du commerce électronique et à la concurrence accrue sur le marché des express et des paquets, La Poste et ABX-Logistics vont unir leurs forces et créer une joint venture dans laquelle elles apporteront leurs activités actuelles dans le secteur de la distribution de colis et d'envois express d'un poids de 2 à 30 Kg. Concrètement, La Poste apporte son Business Unit Express & Colis, tandis que ABX-Logistics transfère son service Monocoli, le système informatique qui y est lié, et l'utilisation du centre de tri.

La nouvelle société qui sera leader du marché belge, travaillera au sein du réseau international d'ABX-Logistics, tout en s'intégrant au système E-commerce développé par La Poste qui sera lancé cette année. Après approbation par les Conseils d'administration respectifs, la nouvelle société pourrait être créée d'ici le 30 juin 2000 et être opérationnelle dès le 30 septembre.

Pour Frans Rombouts, administrateur-délégué de La Poste, et Etienne Schoupe, administrateur-délégué de la SNCB, cette solution offre au personnel les meilleures garanties d'avenir.