

C'EST À DIRE 5/2000

MAGAZINE DU RESSORT

SNCB

JUILLET



Régime vitaminé pour le service public

L'avenant au contrat de gestion approuvé fin avril/début mai par notre conseil d'administration et par le gouvernement porte en filigrane une philosophie de progression du transport en commun de service public. On a pu s'en rendre compte lors de sa présentation à la presse par la Ministre de la Mobilité et des Transports et notre Administrateur-délégué. Les mesures tarifaires en vigueur depuis le 1^{er} juillet au profit des moins de 12 ans (gratuité) et des seniors (forfait de 50 F par trajet) favorisent la mobilité de deux grande catégories de voyageurs. Elles doivent aussi aboutir à "amorcer la pompe", de telle manière qu'à la mise en place du RER, le recours au transport public soit déjà plus une habitude. Elles sont assorties de quelques conditions pour ne pas faire peser de contraintes sur les autres clients (aux heures de pointe, par exemple) et ne pas "cannibaliser" les offres commerciales touristiques déjà attractives.

Inciter la population à prendre davantage le train implique aussi un souci réel d'offrir à toute la clientèle un service et un univers de qualité. Les clients satisfaits par la ponctualité des trains et l'information soignée qu'ils reçoivent avant et pendant le voyage auront moins tendance à s'accrocher au volant de leur auto dans la circulation de plus en plus dense et stressante en tissu urbain. Sans oublier "Revalor", le programme de rénovation du patrimoine qui vise à accueillir nos clients dans des lieux propres et agréables, comme n'importe quel commerçant souhaite le faire.

Tout ayant un prix, les négociateurs ne se sont pas séparés sans formuler des règles précises. Entre autres, le gouvernement compensera ce que les mesures tarifaires coûteront à la SNCB. D'autre part, l'adaptation annuelle des tarifs sera désormais liée (par le biais d'une formule mathématique) à la régularité effective du trafic. En d'autres mots, le niveau de qualité du service influencera directement les recettes.

Ce régime vitaminé pour notre volet service public est sans doute prémonitoire des évolutions nouvelles qui pourraient marquer la SNCB au moment où elle fêtera son 75^{ème} anniversaire.

A lire aussi dans cette édition

Rapport annuel
La SNCB en 1999



p. 3-6

Marchandises
2.000 trains pour Belifret



p. 7

Projets SNCB: qualité et offre

Dans l'avenant au contrat de gestion, la SNCB s'engage dans toute une série de projets ayant en point de mire la qualité et l'offre pour le voyageur. En voici quelques-uns.

Qualité sur tous les plans

La SNCB va procéder à des études de qualité sur 6 relations du réseau L en vue de réaliser des améliorations concrètes au niveau des horaires, du confort, de l'accueil, ... Elle accordera une attention toute particulière aux voyageurs à mobilité réduite et aux clients utilisateurs de vélos.

La Société est en train d'élaborer un plan afin d'informer rapidement et correctement les clients, surtout en cas de perturbations de la circulation des trains et elle planche aussi sur une stratégie de communication destinée à prêter une oreille attentive aux desiderata des voyageurs. En outre, la SNCB étudie la possibilité d'indemniser des clients en cas de suppression ou de défaillance grave d'un service.

A partir de son document REVALOR, la SNCB met en œuvre différents programmes de revalorisation de toutes ses gares et des points d'arrêt. Il s'agit de 532 points de passage des voyageurs, dont 261 comportent une gare. Les bâtiments ne sont pas vrai-

ment récents: seuls 10 % d'entre eux ont moins de 20 ans, tandis qu'un tiers compte plus d'un siècle d'existence. L'objectif des programmes de rénovation est d'accroître la sécurité et la propreté des installations destinées à l'accueil des voyageurs. La SNCB investira annuellement dans ce projet 2,5 à 3 milliards.

Offre redéployée

Une étude va être menée sur la faisabilité et les conditions de réouverture de 6 tronçons de chemin de fer. Il s'agit des sections de ligne Neerpelt-Weert, Arlon-Athus-Virton, Genk-Maasmechelen, Libramont-Bastogne, Alost-

Termonde-Puurs et Ottignies-Nivelles. En attendant, aucune des lignes mises hors service ne sera démontée. La SNCB formulera des propositions de déplacement ou d'ouverture de nouveaux points d'arrêt en fonction des coûts et des possibilités commerciales.

La SNCB participe activement au plan RER (Réseau Express Régional), le réseau suburbain qui sera déployé autour de Bruxelles. Dans cet ordre d'idées, l'accent est tout particulièrement mis sur le matériel roulant à utiliser qui devra répondre à l'attente des voyageurs à mobilité réduite et des amateurs de vélos.



Des gares propres: un label de qualité

Avant 1998, le nettoyage des gares était effectué par le Département Transport. Lors de la restructuration, le nettoyage de 16 gares importantes (Anvers-Central, Malines, Hasselt, Louvain, Liège-Guillemins, Namur, Libramont, Gand-Saint-Pierre, Bruges, Courtrai, Denderleeuw, Charleroi, Mons, Tournai, Bruxelles-Midi et Bruxelles-Nord) a été confié au CS Facility Management tandis que le CA Réseau se chargeait du nettoyage de toutes les autres gares.

Au sein du CA Réseau, l'organisation du nettoyage dépend des 22 gares-région et par conséquent du Manager de Région. Un inspecteur du CS FM contrôle le nettoyage et l'entretien des gares et points d'arrêt sur l'ensemble du réseau. Il fournit ainsi un rapport à l'usage des entités qui nettoient les gares afin d'apporter les mesures correctives.



Au vu de la situation après restructuration, le CS FM a décidé de réorganiser d'abord ses propres services de nettoyage. Il a été convenu de recourir aux services de consultants qui s'occupent de calculer la charge de travail, de déterminer les moyens en machines et en produits, de former le personnel, de l'initier aux nouvelles méthodes de travail et de contrôler les résultats pour apporter les améliorations utiles.

L'organisation du travail se poursuit actuellement à Bruxelles-Midi et Bruxelles-Nord ainsi que dans les Branches de Gand et d'Anvers.

Les premiers résultats dans la Branche FM de Liège s'avèrent très positifs et montrent l'intérêt de poursuivre cette réorganisation.



Tarifs: quoi de neuf ?

Dans le cadre d'une politique de mobilité durable, il importe de persuader nos concitoyens de la nécessité de laisser plus souvent leur voiture à la maison et d'utiliser les transport en commun.

Les nouvelles réductions de tarifs sont destinées à donner un coup de pouce à certaines catégories de la population. Les groupes cibles sont les enfants, les étudiants, les seniors et les fonctionnaires fédéraux. Le gouvernement fédéral a pour ce faire prévu un poste de 263,5 millions pour la période de juillet jusqu'à la fin de l'année. L'année prochaine, la SNCB recevra à ce titre 519 millions BEF.

Ces modifications de tarifs s'accompagnent d'un certain nombre de conditions pour éviter que l'afflux de nouveaux voyageurs se fasse aux dépens des usagers réguliers, les navetteurs. De plus, les majorations annuelles du prix des titres de transport seront pour la première fois liées à la régularité du trafic. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principaux "tarifs" avec leur mode d'emploi.

Enfants de 6 à -12 ans

Valable à partir du 1er juillet

Tarif: gratuit

Conditions:

- deuxième classe;
- les jours ouvrables après 9 heures;

- maximum 4 enfants par voyageur âgé de plus de 12 ans et en possession d'un titre de transport valable.

Plus de 65 ans

Valable à partir du 1er juillet

Tarif: 50 BEF pour un voyage simple

Conditions:

- uniquement valable pour un



Un voyageur muni d'un titre de transport peut emmener gratuitement jusqu'à 4 enfants de moins de 12 ans.

aller et retour (en fait, on paie donc toujours 100 BEF);

- deuxième classe;
- les jours ouvrables après 9 heures;

- non valable pendant les longs week-ends de Pâques, de l'Ascension et de la Pentecôte;

- non valable les samedis, dimanches et jours fériés pendant la période du 15 mai au 15 septembre.

Etudiants de -18 ans

Valable à partir du 1er septembre

Tarif: carte train scolaire à 45 % du prix plein de la carte train trajet.

Fonctionnaires fédéraux

Valable à partir du 1er septembre
Tarif: carte train trajet (transport domicile - travail) avec en moyenne une réduction de 12 % sur le prix plein.

Augmentation annuelle des tarifs

Dans le passé, l'augmentation des tarifs des titres de transport

était uniquement liée à l'index-santé et la hausse était plafonnée à 2 %. Le lien avec l'index-santé est maintenu, mais le supplément qui peut s'y ajouter devient proportionnel à la régularité moyenne du trafic des trains sur une période de 12 mois. Si 90 % des trains circulent à temps ou arrivent avec un maximum de 5 minutes de retard, la SNCB pourra augmenter ses tarifs suivant un pourcentage calculé sur la base d'une formule mathématique convenue et limitée à un maximum de 1,5 % au-dessus de l'index-santé.



Les rails du tunnel sous la Manche remplacés grâce à l'ACI Schaerbeek

Après à peine six ans, Eurotunnel a entrepris de remplacer les rails du tunnel sous la Manche. Comme ceux qui ont été posés en 1994, les nouveaux sont un peu belges...

La vie d'un rail se mesure en tonnes supportées, avec un maximum d'environ 650 millions de tonnes. Or, des tonnes il en passe sous la Manche: des Eurostar, des navettes porte-camions, des trains de fret des réseaux, des navettes porte-autos. Soient quelque 100 millions de tonnes par an. Il fallait donc songer à remplacer les rails installés en 1994. De préférence l'hiver, quand le trafic s'espace. De fait, de décembre à mars, une cinquantaine de kilomètres de rails ont été changés, de nuit entre 23 heures et 7 heures du matin. La seconde moitié des voies verra ses rails remplacés entre décembre 2000 et mars 2001.

Les nouveaux rails posés, comme les anciens, sont un peu belges. En effet, le fournisseur de rails, l'entreprise autrichienne Voest-Alpine, a fait appel à MI PE Schaerbeek pour souder les rails de 100 mètres en unités de 300 mètres et les livrer en "just in time". Les longs rails soudés (LRS) offrent en effet l'avantage d'un réel confort de roulement.

Pour acheminer les rails dans le tunnel, MI PE disposait de deux trains de déchargement adaptés au transport de longs rails soudés. A chaque trajet, ils transportaient 30 rails, soit 9 km de rails. Une fois déchargés, les trains revenaient remplis d'une partie des anciens rails.

Pour effectuer ce travail, MI Schaerbeek a dû répondre aux exigences ISO 9002 de Voest-Alpine.

Pourquoi a-t-on fait appel à MI PE Schaerbeek? Parce que l'atelier a acquis une longue expérience et une réelle expertise dans les techniques de soudure électrique par étincelage et la livraison de longs rails sur les chantiers.



Les 10 commandements de l'administrateur

Toute entreprise, qu'elle soit petite ou grande, est avant tout constituée de personnes dont le travail mis en commun permet à l'ensemble d'aller de l'avant. Les tâches et les niveaux de responsabilité varient mais la qualité des prestations est toujours essentielle. Ce qui est vrai pour les cheminots du terrain l'est aussi pour les administrateurs!

Voici en résumé les points essentiels de la nouvelle "charte de l'administrateur" de la SNCB qui a comme objectif de donner une ligne de conduite à tous les administrateurs de notre entreprise.

Agir en toute circonstance de manière indépendante.

L'administrateur doit rejeter toute pression d'où qu'elle vienne notamment d'autres administrateurs, de la direction, d'actionnaires, de créanciers ou de fournisseurs.

Veiller activement aux intérêts de la société.

Il doit connaître l'entreprise et utiliser son influence, ses moyens d'action et ses capacités de jugement afin que la valeur de la société augmente de manière durable et loyale.

Veiller au fonctionnement efficace du Conseil d'administration.

L'administrateur connaît les missions du Conseil. Il veille à ce que

les pouvoirs et les responsabilités du Conseil et de la Direction soient clairement établis et à ce que le Conseil exerce effectivement sa mission de contrôle.

Protéger les intérêts de tous les actionnaires.

Les décisions de la société doivent viser exclusivement son intérêt social. L'administrateur doit vérifier qu'une information correcte est donnée aux actionnaires.

Tenir compte des attentes légitimes de tous les partenaires de la société.

L'administrateur reconnaît l'importance d'instaurer et de maintenir des relations de confiance avec la collectivité, les clients, les cadres, les salariés, les fournisseurs et les créanciers.

Veiller au respect par la société de ses obligations et engagements.

L'administrateur veille à ce que la société respecte à tout moments ses obligations légales et réglementaires.

Eviter tout conflit entre ses intérêts personnels et ceux de la société.

Il s'engage à ce que les intérêts de la société et de ses actionnaires prévalent en toute circonstance sur ses intérêts personnels.

Eviter un usage incorrect des informations et les délits d'initié.

L'administrateur ne peut ni diffuser, ni utiliser des informations qu'il détient en raison de ses

fonctions sans autorisation du Conseil.

Développer de manière permanente ses compétences professionnelles.

Adhérer à l'esprit de la charte. L'administrateur veille à appliquer en toute circonstance les principes d'intégrité, d'indépendance, de justice et de professionnalisme.

C'EST À DIRE

Service éditeur
UCC Communication
042 Medias internes

avec
Anne-Catherine, Jean-Paul Dumoulin, Leo Goossenaerts, Els Houbrechts, 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

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

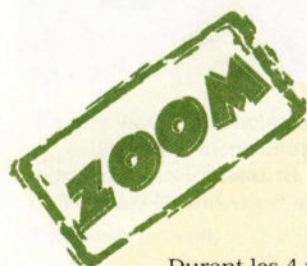
Le papier de C'EST À DIRE respecte l'environnement



Les 6 et 7 juin, opération de nettoyage à Bruxelles-Central

La SNCB s'est associée à la société DiverseyLever afin de redorer l'image de la gare centrale. Concrètement, les 6 et 7 juin derniers, 130 collaborateurs de DiverseyLever, entreprise spécialiste du nettoyage et de l'hygiène, se sont activés à redonner à l'entresol de la gare (plate-forme située entre le hall d'accueil et les quais) brillance et propreté.

Cette opération de rafraîchissement profite directement à l'une des plus belles gares de la SNCB, œuvre d'Horta et bâtiment classé. Cette activité cadrerait parfaitement avec le projet plus vaste de rénovation de la gare. La SNCB a en effet décidé de consacrer un budget d'environ 40 millions pour la remise à neuf de la gare de Bruxelles-Central. Les travaux de ravalement des façades extérieures ont débuté le mois dernier. L'ensemble des travaux de rénovation de la gare s'échelonnent sur six mois.



Thalys : bons résultats pour le début d'année

Durant les 4 premiers mois de 2000, Thalys a transporté 1.700.000 passagers. Ce qui représente une hausse de 11 % par rapport à la même période de l'an dernier. Le chiffre d'affaires réalisé est de 81,3 millions d'euros (3,28 milliards de francs), soit de 17 % supérieur à 1999. Thalys a ainsi transporté 16 millions de voyageurs depuis sa mise en service le 2 juin 1996 !

Deux mille trains ont emprunté Belfret

En un peu moins de trente mois, deux mille trains sont passés par Belfret, le corridor qui relie la Belgique à l'Italie pour le transport conventionnel de marchandises par rail. Le départ du deux millième train a donné lieu à une cérémonie à Luxembourg, la ville où les gestionnaires d'infrastructure participants ont installé leur "one-stop-shop".

En novembre 1997, les gestionnaires d'infrastructure ferroviaire belge (SNCB), luxembourgeois (CFL), français (SNCF/RFF) et italien (FS) signaient à Paris un accord-cadre pour la création de Belfret, un corridor entre Anvers et Gioia Tauro, à l'extrême sud de l'Italie, via Luxembourg, Lyon et Turin. Trois mois plus tard, l'Espagnol (Renfe) rejoignait les autres et le corridor Belfret gagnait une antenne vers Valencia.

Qu'est-ce qu'un corridor?
Un corridor (freightway) est une

organisation qui, sur un axe ferroviaire international, présente trois caractéristiques principales destinées à augmenter la vitesse commerciale des trains: l'élimination des obstacles administratifs, la simplification du passage des frontières techniques et la réduction des formalités lors de l'entrée dans un autre pays. Ces véritables "autoroutes ferroviaires pour marchandises" proposent des sillons homogènes qui relient un bout du corridor à l'autre. Belfret est donc un accord de collaboration géré par un comité de pilotage qui prévoit la mise à disposition d'infrastructures pour le transport international (directive européenne 91/440). Principale caractéristique: les relations avec les clients, c'est-à-dire les entreprises ferroviaires, sont confiées à un guichet unique ("one-stop-shop"). Ce guichet unique gère les sillons du départ jusqu'à l'arrivée et collecte également la totalité des droits d'utilisation. Les entreprises ferroviaires se chargent, chacune dans sa sphère d'activité, de la commercialisation des sillons. En Belgique, c'est B-Cargo qui est le seul interlocuteur avec le client final belge pour organiser l'ensemble du transport.

Un gain de trois heures sur Milan
"Certains sillons connaissent un grand succès, comme l'Interdelta qui relie la Belgique et Lyon et qui est très apprécié de la clientèle, ou encore comme ceux qu'utilise Rail Liner", explique Eric Peetermans, responsable des opérateurs intermodaux et des freightways chez B-Cargo. "Le trafic généré par cette entreprise a connu une expansion rapide, passant d'un train par semaine en octobre 1998 à cinq aujourd'hui. Tous les jours, du mardi au samedi, un train part à 7h du matin de la zone portuaire gantoise pour rejoindre Milan où il arrive 24 heures plus tard. Ce qui représente une vitesse commerciale de 55 km/h et un gain de temps d'environ trois heures, dû notamment à la disparition des arrêts au passage des frontières." Belfret répond donc clairement au souhait de la Commission européenne d'accélérer le transport ferroviaire. "Rail Liner transporte principalement des marchandises comme du papier ou des granulés pour l'industrie chimique, ainsi que des coils, produits sidérurgiques semi-finis. Le contrat Rail Liner a réussi à créer un nouveau marché, car le transport ferroviaire en "general cargo" était jusqu'alors très limité entre notre pays et l'Italie. Au total, pas moins de 29.000 wagons ont emprunté le corridor Belfret entre le début de 1998 et la fin de 1999, emportant 1,1 million de tonnes. Un volume qui en grande partie voyageait avant cela par la route."

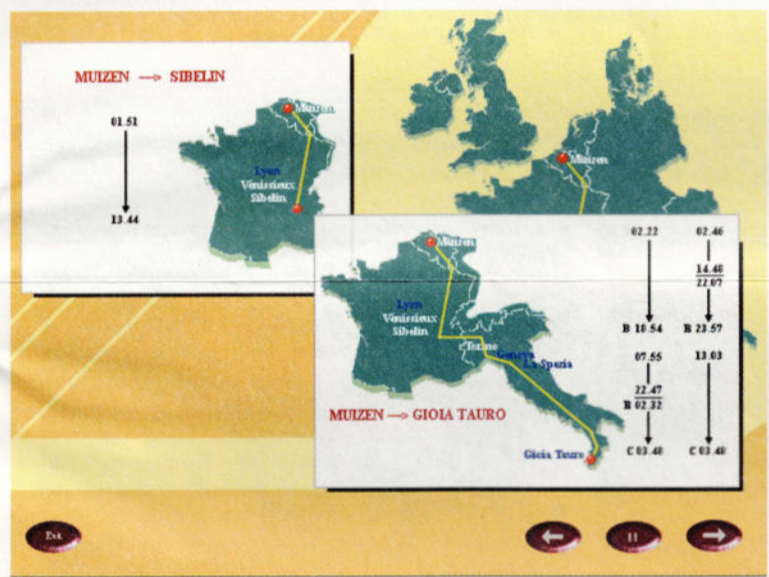


Certains sillons connaissent un grand succès et Belfret a réussi à attirer du fret qui auparavant voyageait par la route.



deux volets: une vitrine ouverte à tous dans laquelle sont visibles les sillons disponibles ou attribués et une application dite "suivi des trains", accessible aux seuls utilisateurs du corridor et qui leur permet de connaître la marche de leurs trains à des intervalles de 150 km". Depuis la création de Belfret, d'autres corridors internationaux ont été développés sur le continent. Parmi ces liaisons ferroviaires transeuropéennes, Belfret est celle qui connaît le plus grand succès. Pour le monde ferroviaire, Belfret est l'occasion d'accumuler toute

une expérience qui profite à l'ensemble du transport de marchandises par rail. Car l'harmonisation réalisée pour Belfret, notamment celle qui concerne les bulletins de freinage, les signaux de queue et les profils de train, est élargie à tous les flux de marchandises qui circulent entre la Belgique, le Luxembourg et la France. Le corridor Belfret joue donc un rôle de pionnier dans le cadre du projet de la Commission européenne visant à créer un réseau transeuropéen ferroviaire de fret (RETFF). Il est idéalement positionné pour être le premier maillon de ce réseau.



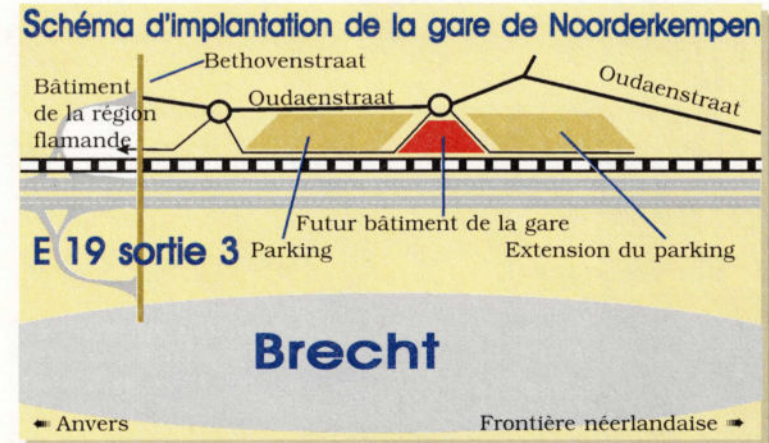
Concept novateur, résultats concrets...
"Belfret est le premier à offrir au client des sillons internationaux immédiatement disponibles et un suivi des trains en temps réel", explique Jean-Claude Lermusieaux, membre du comité de pilotage Belfret et chargé des corridors au CA Réseau. "En effet, le guichet unique gère un site internet (www.belfret.lu) qui présente

Bruxelles-Amsterdam en 1h 08 min.

Le 27 mars 1999, la ministre fédérale de la Mobilité et des Transports Isabelle Durant, la ministre néerlandaise des Transports et de l'Eau Tineke Netelenbos, et le ministre flamand de la Mobilité Steve Stevaert ont ensemble coulé à Breda le premier béton pour la ligne à grande vitesse entre Anvers et Amsterdam. La SNCB est le maître de l'ouvrage du côté belge. Le ministère néerlandais des Transports et de l'Eau se charge quant à lui de

l'aménagement de la ligne à grande vitesse entre la frontière belge-néerlandaise et Amsterdam. La ligne pourra être entièrement mise en service en 2005. **Réseau suburbain entre le Nord de la Campine et Anvers**
Dès ce moment, les trains à grande vitesse circuleront à 160 km/h sur la ligne existante Bruxelles-Anvers qui aura été modernisée.

A Anvers, ils emprunteront la nouvelle jonction nord-sud (le tunnel ferroviaire sous la ville). Une fois sortie de l'agglomération, la nouvelle ligne à grande vitesse longera l'autoroute E19 Anvers-Breda par l'ouest. Cette ligne ne sera pas seulement parcourue à 300 km/h: les trains intérieurs pourront également l'emprunter. L'aménagement de ce nouveau tracé a en effet été conçu en fonction de l'extension du réseau suburbain. Brecht accueillera un nouveau point d'arrêt, dénommé Noorderkempem, qui reliera toute la région nord-est d'Anvers. C'est ainsi que le train vous conduira en 20 minutes de Brecht jusqu'au centre d'Anvers. Les riverains seront tenus au courant des travaux grâce à un bulletin d'information "le Werf-express".
Aujourd'hui, il vous faut encore 2h03 pour vous rendre de Bruxelles à Amsterdam. A partir de la fin mai 2005, après achèvement des travaux, vous y serez déjà en 1h08!



ZOOM

"Literature Express Europe 2000" : le livre sur les rails

Le 4 juin, le train spécial baptisé "Literature Express Europe 2000" a quitté Lisbonne pour un périple qui, après avoir traversé 11 pays, prendra fin à Berlin. A son bord, plus de 100 écrivains de 45 nationalités européennes différentes. Le train parcourra 7.000 km et s'arrêtera dans 18 villes. Ainsi, le week-end du 16 juin, le train a fait une halte à Bruxelles-Midi. L'étape bruxelloise, dans le cadre de Bruxelles 2000, leur a réservé de nombreuses activités littéraires dans divers lieux culturels. Le train aura été un lieu de rencontre entre écrivains, éditeurs et milieux culturels locaux. A l'issue du voyage, chaque artiste consacrera un texte à l'Europe d'aujourd'hui. En 2001, l'ensemble de ces pages sera édité dans 57 langues.

Concours Euro
(compléter au verso et découper)

Concours Euro
UCC Co.42 section 50
rue de France 85
1060 Bruxelles



A peine dans le train et déjà si loin

La nouvelle brochure B-Excursions fourmille d'idées amusantes pour des excursions d'un jour. Outre les classiques des années précédentes, de nouvelles destinations figurent au programme. En voici quelques-unes.

Des musées au paintball

Cette année, les passionnés d'histoire peuvent visiter le musée colonial de Bruxelles ou la Tour de l'Yser et le Westoria à Dixmude, étudier l'histoire de l'industrie de la laine à Verviers ou découvrir des villes telles que Louvain, Malines et Namur. Les sportifs peuvent s'élancer sur l'Ice-Mountain de Comines, une des plus lon-

gues pistes de ski couvertes d'Europe, ou se rendre à Durbuy pour une journée de paintball, de parcours de compétition, de rafting et de kayak. Vous pourrez voler à bord d'un Cessna à Kiewit et admirer les courses de galop sur la Wellingtonbaan à Ostende.

Les scientifiques en herbe trouveront certainement leur bonheur à Technopolis, le centre scientifique et technologique situé à Malines. Les tout-petits seront plus qu'enchantés par leur visite à Plopsaland (l'ancien Méli).

Des B-Excursions 'temporaires' pour des expositions, événements et foires sont également en vente. Vous aurez ainsi le loisir d'admirer les toiles de Picasso à Liège ou les tapisseries murales de Charles-Quint à Malines. Des B-Excursions pour des foires telles que le Salon des Arts Ménagers et Batibouw sont également prévues. Vous trouverez tous les renseignements sur ces offres temporaires dans nos brochures mensuelles et sur les affiches apposées dans les gares.

Comment organiser une B-Excursion ?

La formule à succès B-Excursion repose sur un aller-retour en train agrémenté de la visite d'un musée, d'une exposition, d'une ville, d'un zoo, ou d'une activité... et éventuellement du transport sur place en tram, bus, métro ou bateau. Il vous est également possible d'essayer la combinaison Train + Vélo. Attention: il est nécessaire de réserver certaines B-Excursions. Pour recevoir la bro-

chure et de plus amples renseignements à cet égard, adressez-vous directement à la gare la plus proche. Les cheminots peuvent eux aussi profiter de cette formule. Sur simple présentation de votre libre-parcours au guichet, vous payez le prix en zone A (distance jus-

qu'à 20 km). Comme le prix d'un voyage aller-retour en train est également compris dans la formule, il est souvent plus avantageux d'utiliser votre libre-parcours pour le voyage en train et de payer l'attraction et le transport complémentaire

sur place. La brochure contient d'ailleurs les coordonnées téléphoniques des attractions. Vous pouvez ainsi vous renseigner sur les prix d'entrée et si le coeur vous en dit, faire vos réservations.



Thalys : ce qui a changé le 28 mai

Beaucoup de nouveautés pour le service Thalys cet été : nouvelles destinations, renforcement des trafics, nouveau numéro de téléphone. Côté destinations, Thalys inaugure la liaison quotidienne Bruxelles-Midi - Genève. Autre nouveauté: chaque samedi, du 24 juin au 2 septembre, un Thalys assurera une liaison directe entre Amsterdam et Valence via Bruxelles-Midi sans passer par Lille. Le trajet dure désormais moins de 4 heures et demie, au départ de Bruxelles. Les trafics sont également renforcés sur les autres liaisons. Jusqu'au 27 septembre, des trains supplémentaires circulent en semaine entre Bruxelles et Paris. Et pour ceux qui partent de Namur ou d'Ostende, le service Thalys est également étoffé.

Depuis le 1er mai, nos clients souhaitant réserver ou obtenir des renseignements sur les services Thalys par téléphone, doivent composer le numéro 070/66.77.88. A noter que jusqu'en septembre prochain, l'ancien numéro (0800/95.777) demeure en fonction.

Nos clients peuvent également réserver les billets Thalys, Eurostar et TGV Bruxelles-France par Internet, via le site <http://tickets.b-rail.be>.

Les billets peuvent leur être livrés à domicile.

Un coup d'oeil sur les B-Excursions temporaires du moment :

Bruxelles :

Foire de Bruxelles : 15/07 - 20/08
B-Excursion: voyage A/R en train + 4 bons valables pour certaines attractions: à partir de 330 BEF

Exposition "Je n'aime pas la culture" (histoire et culture du Xxe siècle)
29/04 - 15/10

Infos: 02/502.25.41

B-Excursion: voyage A/R en train + carte STIB 1 jour + entrée: à partir de 430 BEF

Egalement disponible: billet d'entrée sans transport: 300 - 350 BEF

Ostende

Rétrospective Pierre Alechinsky (Cobra) : 14/07 - 12/11
Infos: 059/50.81.18

B-Excursion: voyage A/R en train + entrée: à partir de 230 BEF

Malines

Exposition "Los Honores" (tapisseries de Charles-Quint)
26/05 - 08/10

Infos: 015/29.76.55

B-Excursion: voyage A/R en train + entrée: à partir de 135 BEF

5 clichés du concours photos (6) : En vitesse, un peu de pub



Jacques Delplan
Paris est à un chou de Bruxelles.



Michel Hanssens
Bruxelles - les Alpes. De 0 à 1.000 m en 5h38.



Michel Sauvage
Liège - Paris dès 1.960 F. Zip aller - zip retour.



Luc Viaene
Bruxelles - Paris en 1h25. Désolé si c'est un peu court.



Armand Beerlandt
London is waiting for you.

Concours: Que savez-vous exactement de l'Euro ?

Le jour du grand passage à la nouvelle monnaie euro est tout proche. Si vous vous sentez incollable sur le sujet et si vous répondez correctement aux 5 questions, et si vous renvoyez vos réponses, C'EST À DIRE a **300 entrées à l'exposition "Je n'aime pas la culture"** à vous offrir.

1. De quelle nationalité est le concepteur du côté pile des pièces de monnaie ?
2. Quelle est la date d'entrée en circulation des nouveaux billets et pièces ?
3. Combien de pays participent au passage définitif à la monnaie unique ?
4. Quel est le taux de change d'un euro en franc belge ?
5. Quel est le symbole officiel de l'euro ?

Avez-vous répondu à toutes les questions ? Envoyez votre formulaire dûment complété à l'adresse indiquée au verso:

NOM :

PRÉNOM :

N° D'IDENTIFICATION :

GRADE :

ADRESSE (travail) :

TÉLÉPHONE (travail) :

Réponses : 1.

2.

3.

4.

5.

La SNCB en 1999



Les résultats financiers

Chiffre d'affaires, bénéfice, coût des ventes et des prestations et investissements du groupe.

Page 2

La SNCB et ses clients

Réseau national, réseau international, toute l'offre et les performances de chaque secteur.

Pages 4 et 5

Les grands développements stratégiques

De l'expansion ferroviaire à Anvers à la contribution du rail à la mobilité globale et durable des transports, voilà l'avenir de la SNCB.

Page 3

Les ressources et les moyens

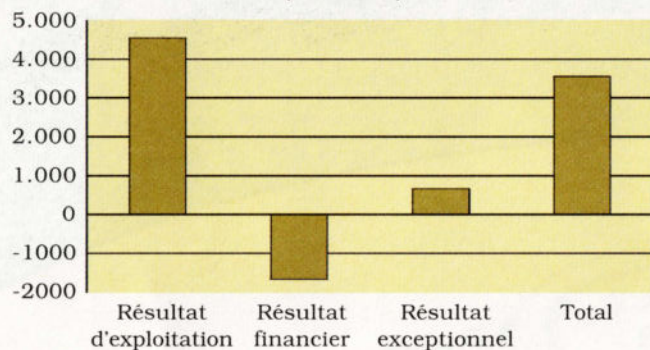
Le service à la clientèle repose sur une logistique importante, avec au premier rang les agents qui sont plus nombreux. Il y a aussi les infrastructures fixes et le matériel roulant.

Pages 6 et 7

Les résultats financiers

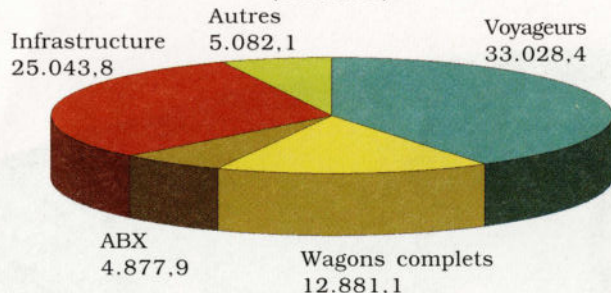
Résultats 1999

(millions F)



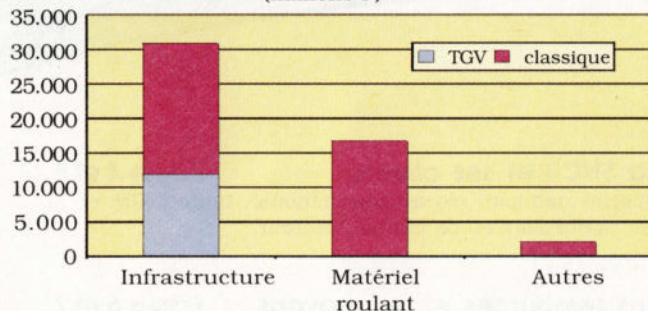
Chiffre d'affaires 1999

(millions F)



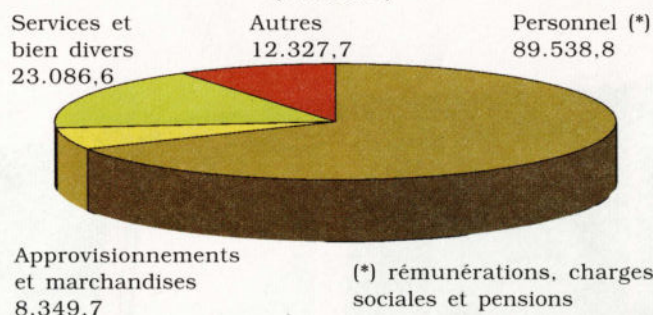
Investissements 1999

(millions F)



Charges d'exploitation 1999

(millions F)



(*) rémunérations, charges sociales et pensions

Si vous ne devez retenir qu'un chiffre cette année, épinglez le chiffre d'affaires qui a dépassé les 80 milliards de francs pour atteindre exactement 80,9 milliards, soit une hausse de 4 % par rapport à 1998 et de 7,6 % par rapport à 1997.

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires voyageurs a progressé légèrement pour le trafic intérieur atteignant 26,58 milliards de francs (+1 %) alors que la croissance du trafic international est beaucoup plus vive, soit +10 % à 6,44 milliards de francs. La croissance globale se monte à 3,1 % pour le chiffre d'affaires et à 3,6 % pour le nombre de voyageurs-km.

Dans le domaine des wagons complets (B-Cargo), le chiffre d'affaires est en réduction de 3,2 % à 12,88 milliards de francs ce qui donne 7,39 milliards de tonnes-km. En ce qui concerne les envois de détail, autrement dit ABX, les ventes se chiffrent à 4,87 milliards de francs en progrès de 3,8 % pour 7,69 millions d'envois effectués. Enfin, l'entretien, la gestion et l'exploitation de l'infrastructure ont permis de réaliser un chiffre d'affaires de 25 milliards de francs en hausse de 0,8 %. Ce montant est essentiellement constitué de l'intervention de l'Etat.

Bénéfice

Le résultat d'exploitation, c'est-à-dire le bénéfice qui résulte de notre activité, se monte à 4,54 milliards de francs contre 1 milliard de francs pour l'exercice précédent. Si l'on tient compte de l'ensemble des éléments, no-

tamment des résultats exceptionnels, le résultat global est très proche de celui de l'année précédente à 3,55 milliards. La diminution n'est donc que de 4,6 %.

Coût des ventes et des prestations

Elles ont atteint 133,3 milliards de francs en 1998. Cette hausse de 3,3 % a été essentiellement provoquée par quatre éléments:

- les services et biens divers (+9,5 %) notamment la location, le nettoyage et l'entretien;
- les rémunérations et les charges sociales (+3,6 %);
- les amortissements (+8,8 %);
- ainsi que les provisions pour risques et charges (+44,7 %). Ces provisions concernent les gros entretiens et réparation du matériel roulant.

Les investissements

Chaque année, ils augmentent ! En 1999, ils se sont montés à 49,74 milliards de francs, soit 8 % de mieux par rapport à l'exercice précédent. Les principaux investissements se répartissent entre l'infrastructure classique (38 %), le matériel roulant (32 %), l'infrastructure et le matériel roulant TGV (24 %). Les trois quarts des investissements sont donc consacrés au chemin de fer classique.

Les résultats du groupe SNCB

Le groupe SNCB a réalisé un chiffre d'affaires de 132,6 milliards de francs en 1999, soit un bond de 44,9 %. Cette forte hausse s'explique par l'intégration sur douze mois de sociétés proches d'ABX qui n'intervenaient que pour trois mois en 1998. Le bénéfice atteint 1,47 milliard de francs.

Les grands développements stratégiques



L'immense grue-portique appartient au nouveau Mainhub et les voies à l'avant-plan à la gare d'Anvers-Nord.

Le port d'Anvers en point de mire

Les trois ports belges contribuent fortement au volume du trafic marchandises. Il est donc important de prendre les mesures nécessaires pour absorber efficacement l'augmentation future du trafic. Parmi les principaux projets, on peut noter:

- la construction d'un "Mainhub", autrement dit d'un terminal intermodal pour accueillir de 600.000 à 700.000 transbordements de conteneurs par an,
- la création d'un deuxième accès au port qui devrait débuter en 2002 pour se terminer trois ou cinq ans plus tard en fonction du trajet.

Des prestations logistiques globales

La libre concurrence joue à tous les niveaux, pour le rail comme pour le marché global. La réussite future du rail dépend de sa capacité à s'intégrer harmonieusement dans la chaîne des trans-

ports. Les clients souhaitent du porte-à-porte, ce qui doit inciter notre entreprise à leur proposer des prestations logistiques globales comprenant l'organisation et la gestion du transport, le suivi et l'information active, le stockage et la distribution. Cette approche est indispensable pour assurer non seulement le développement mais même le maintien du transport ferroviaire dans l'environnement global des transports.

Une organisation adaptée

Toute nouvelle structure doit être rodée et la nôtre n'y échappe pas. Trois ensembles ont été mis sur pied en 1999:

- le Comité d'Audit qui chapeaute l'audit interne et veille à la bonne exécution de ses missions,
- le Conseil National pour la Formation qui détermine les lignes de force, coordonne les activités, analyse les besoins et organise les formations,
- le Corporate Prevention Services qui remplace le

service de médecine du travail et est reconnu comme service médical externe.

Le projet SPITS

Ce projet a été lancé avec une société externe de consultation dans le but d'étudier à fond les besoins de la SNCB en informatisation et de partir de la situation actuelle pour définir une stratégie adaptée et les moyens de la mettre en œuvre.

Améliorer la prestation de service

De très nombreuses options ont été retenues. Citons de nouvelles installations d'annonce des trains, une plus grande diffusion des horaires d'ARIdisc, la création d'une centrale téléphonique d'information, l'automatisation de tous les parkings payants, l'installation des guichets automatiques, la réalisation d'une brochure pour les personnes à mobilité réduite, etc.

Contribuer à la mobilité bruxelloise

Comme toutes les grandes métropoles, Bruxelles connaît des difficultés croissantes de mobilité pour lesquelles le chemin de fer a un rôle à jouer, notamment par la création du RER (réseau express régional). En 1999, la SNCB a poursuivi les études portant sur la desserte RER et sur les investissements nécessaires pour l'infrastructure. Une date importante à retenir: le 30 mars 1999, la Conférence Interministérielle des Communications et de l'Infrastructure a pris position en faveur de la réalisation d'un RER autour de Bruxelles. Elle s'est également prononcée pour l'exécution des investissements nécessaires. La SNCB a mis au point une Task force chargée de définir sa contribution à la résolution des problèmes de mobilité et une meilleure accessibilité par train de l'aéroport de Bruxelles-National. Son rapport a été remis à la fin de 1999.



Le transport national de voyageurs

L'offre

Les horaires du plan de transport mis en place l'année précédente ont été adaptés à plusieurs reprises en 1999 pour améliorer la ponctualité des trains et pour tenir compte des grands travaux.

Parallèlement, la SNCB a élaboré à l'horizon 2005-2010 un plan global d'exploitation et d'accroissement de la capacité des infrastructures qui est centré sur le RER. Enfin, une commande de 210 voitures à deux niveaux a été passée. Notre entreprise a pris part à deux événements importants. Environ 25.000 personnes ont pris le train à destination de la province du Luxembourg le 11 août pour contempler l'éclipse de soleil alors que les "fans" de Philippe et de Mathilde ont pu voyager gratuitement le 4 décembre pour le mariage princier.

Les prix

A la demande du Ministre des Transport consécutive aux problèmes de ponctua-

lité, les prix n'ont pas été augmentés en 1999 mais seulement le 1^{er} février 2000. Cette adaptation à l'évolution des prix à la consommation est indispensable pour restaurer l'équilibre financier et dégager les moyens nécessaires à l'amélioration du service.

La qualité

Des mesures ont été prises en 1999 au niveau des horaires, des compositions des trains et de la fiabilité du matériel et de l'infrastructure. Ces efforts ont commencé à porter leurs fruits puisque 94,3 % des trains sont arrivés à l'heure ou avec un retard de moins de 5 minutes. L'amélioration est également sensible au niveau de la qualité du service. La satisfaction globale des voyageurs a progressé de 8 %.

Le trafic

Près de 135 millions de voyageurs ont pris le train l'année dernière ce qui représente 6 milliards de voyageurs-km, soit une progression de 3,5 %. L'augmentation est moins sensible au niveau des produits tarifaires (+1,5 %) à cause de l'augmentation de la distance moyenne, de l'importance du trafic en seconde classe et d'une réduction temporaire du prix des cartes train.

Le transport international de voyageurs

L'offre

Les Européens se déplacent de plus en plus à moyenne et longue distance. La SNCB joue un rôle important sur ce marché en proposant une large offre de trains à grande vitesse, un réseau de distribution performant et des prix adaptés. Parallèlement, l'offre reste importante en trains réguliers saisonniers sur les longues distances.

L'offre TGV est la suivante: 22 Thalys circulent quotidiennement entre Bruxelles et Paris avec des prolongements vers Amsterdam et Cologne, un Thalys dessert Bourg-St-Maurice le samedi en hiver, 4 allers-retours quotidiens relient Bruxelles avec Roissy et Marne-la-Vallée, 10 liaisons sont effectuées chaque jour en semaine par Eurostar entre Bruxelles et Londres. Pour être complet, il faut encore ajouter les TGV qui rejoignent sept à huit villes françaises suivant les saisons. Les trains classiques ne sont pas oubliés avec une augmentation de l'offre Eurocity vers Luxembourg, Metz et Strasbourg et une adaptation des liaisons de nuit vers l'Italie.

Le trafic

Le nombre de voyageurs a progressé de 5,5 % pour atteindre 12,5 millions. La hausse est presque identique pour le nombre de voyageurs-km, soit + 4,3 % à 1,32 milliard. Le trafic voyageurs-km a monté de 3 % pour Thalys et de 14 % pour Eurostar. Le chiffre d'affaires de Thalys a bondi de 16 %. Le trafic des trains classiques est en hausse de 7 %.

Les autres activités

La vente

Les produits du trafic intérieur sont vendus aux guichets des gares qui sont toutes équipées de terminaux de paiement par cartes. Les distributeurs automatiques délivrent les "Pass" et les billets intérieurs les plus demandés. Depuis 1999, ils proposent la validation des cartes train, les billets sur les relations internationales importantes, le retrait des billets réservés par téléphone et l'échange des billets TGV. Sans oublier le développement de la vente via Internet.



ses clients

La sécurité du personnel

Plusieurs mesures importantes ont été prises, certaines portant sur la prévention, d'autres sur le suivi. Des efforts de formation ont été accomplis et vont se poursuivre notamment pour les accompagnateurs de train. Un inventaire systématique de tous les cas d'agression est réalisé et une centrale d'appel a été mise en service.

Les services à la clientèle

ARI se développe dans trois directions: l'extension de l'information internationale, la complémentarité avec les autres modes de transport en commun et les informations plus pointues sur les conditions réelles de circulation. A la fin de 1999, le nombre quotidien de consultations d'ARI était de 30.000.

Pour les gares, des travaux ont été menés pour les terminaux TGV de Liège et d'Anvers, une dizaine de gares ont été modernisées et une vingtaine de gares ont fait l'objet d'un rafraîchissement.

De Lijn, TEC et la STIB

Les clients souhaitent de plus en plus disposer d'une offre intégrée. C'est pourquoi nous collaborons activement avec les sociétés régionales de transport au niveau des tarifs combinés, des correspondances et des horaires.

Le transport de marchandises

Le transport par wagons complets

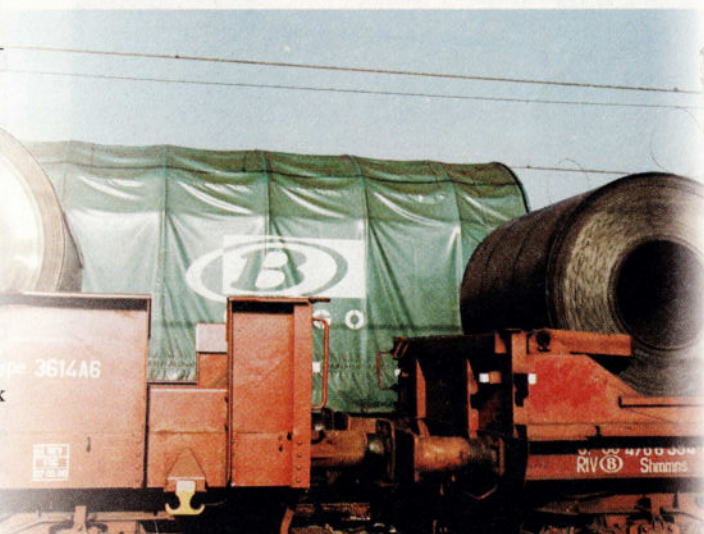
Ce transport repose sur trois grands axes stratégiques: être le partenaire logistique des entreprises, maintenir un trafic de base stable et jouer un rôle dans la vente de transports intégrés au niveau européen. La SNCB développe ses activités en vue de se développer

dans les secteurs rentables avec l'objectif d'un trafic en hausse de près de 15 % entre 2005 et 2010. Pour y arriver, il faut renforcer la part des secteurs porteurs comme le combiné ou la chimie.

Ce développement suppose des moyens notamment au niveau du matériel, des possibilités de planifier les chargements/déchargements, de l'offre de solutions intégrées. Plusieurs projets ont été entamés ou poursuivis dans ce sens. En 1999, le trafic de marchandises par wagons complets a diminué de 2,7 % pour atteindre 7,39 milliards de tonnes-km. L'évolution était très négative en début d'année avant de se redresser au second semestre. Par contre, le transport combiné ou intermodal a progressé de 7,4 %. Il constitue évidemment la principale source de croissance dans les années à venir.

ABX Logistics, la messagerie

Diversification et internationalisation constitue les deux axes stratégiques du développement d'ABX qui est présent directement dans les pays du cœur de l'Europe et via des partenaires leaders sur leurs marchés en Asie Pacifique et en Amérique. Afin de disposer d'un réseau international sécurisé et de créer un groupe intégré, ABX multiplie les prises de participation. ABX dispose de 450 bureaux dans 29 pays et de 16.000 collaborateurs. Numéro 1 en Belgique, il est aussi n°5 en Europe et parmi les 10 premiers au niveau mondial. ABX constitue un maillon important de la SNCB pour l'intégration du rail dans l'ensemble des modes de transport de marchandises. En 1999, le nombre d'expéditions a progressé de 4,3 % pour atteindre 7,69 millions d'envois.



Les ressources



Le personnel

Les chiffres

Nous étions très exactement 41.537 à travailler au sein de la SNCB au 31 décembre de l'année dernière, dont 2.545 femmes et 38.992 hommes. La progression du nombre d'agents atteint 2,6 % après le recrutement de 2.717 collaborateurs et le départ de 1.916 agents.

La durée du travail a été réduite à un équivalent de 36 heures par semaine depuis le 1^{er} janvier 1999. La productivité a progressé de 0,7 % pour atteindre 451 milliers d'unités kilométriques transportées.

La formation

Les technologies se développent, nous devons nous adapter en permanence ! La formation au sein de la SNCB est décentralisée au sein des centres d'activités et de services. Le Conseil National de la Formation a été installé l'année dernière. De l'analyse des besoins à la coordination des activités de formation, le CNF couvre l'ensemble des missions de formation. C'est notamment à lui qu'il revient de concevoir des formations favorisant la connaissance de l'entreprise et le perfectionnement en vue des promotions internes.

La gestion des installations fixes

Les infrastructures TGV

Les travaux se poursuivent activement sur tous les axes. C'est notamment le cas de la liaison Bruxelles-Liège-Cologne avec les travaux de transformation de la gare de Louvain et de celle de Liège-Guillemins, sans oublier évidemment les travaux sur les lignes et les transformations à Anvers-Central. Les premiers cahiers des charges ont été établis pour la création d'une bifurcation à Schaerbeek en tenant compte du projet de nouveau terminal.

La modernisation des installations ferroviaires

Confort, sécurité et réduction de la durée des trajets constituent les trois objectifs des travaux de modernisation des installations fixes. Sans vouloir être trop complets, on peut signaler que la vitesse a été portée à 160 km/h entre Gand-St-Pierre et Beernem et que la modernisation de la traversée de Namur se poursuit.

De nombreux travaux sont également en cours pour les installations du trafic de marchandises comme, par exemple, la modernisation de l'axe Athus-Meuse et la mise en service de 20 voies



et les moyens

dans la gare de formation d'Anvers.

Au niveau de la sécurité, plusieurs passages à niveau ont encore été supprimés l'année dernière.

Les télécommunications

Le réseau à fibres optiques atteint 2.700 kilomètres. Même si les installations de télécommunication restent prioritairement destinées à l'exploitation du rail, la grande capacité des réseaux actuels permet à la SNCB d'offrir des services de télécommunication performants à des tiers. Notre entreprise possède depuis avril 1999 une licence individuelle pour l'établissement et l'exploitation de réseaux publics de télécommunications ainsi qu'une licence pour l'exploitation d'un service de téléphonie vocale. La commercialisation est assurée par B-Telecom.

Le matériel roulant

Les trains ont parcouru 94,8 millions de kilomètres en 1999, soit 1,7 % de mieux que pour l'année précédente. Plusieurs mises en service ont été effectuées en 1999: 2 voitures de type I 11, 33 automotrices triple de type 96, 16 locomotives électriques de la série 13, 3 locomotives diesel hydraulique de la série 77. Trente cinq locomotives et automotrices ont été mises hors service. Au niveau de l'entretien, des stratégies ont été définies pour obtenir le certificat ISO et pour améliorer l'attractivité des produits et des prestations.

Sécurité et environnement

En matière de sécurité, les résultats 1999 sont très bons. Aucun voyageur ou agent n'a perdu la vie à cause d'une négligence imputable à la SNCB. Le nombre de blessés est également en baisse et les accidents aux passages à niveau ont diminué de 68 à 61. D'autre part, une évaluation a été faite après un an d'application de la nouvelle législation en matière de Protection et de Prévention au Travail. Plusieurs coordinations se mettent en place.

Pour l'environnement, il faut rappeler que le rail est très peu pollueur. Le coût environnemental par unité de trafic comparé au transport routier est 5 fois inférieur pour les personnes et 6 fois moins élevé pour les marchandises. Cela n'empêche pas notre entreprise de poursuivre ses efforts pour un transport encore moins polluant notamment en sensibilisant plus le personnel. Le plan pluriannuel pour le développement implique le choix de certaines priorités pour les prochaines années parmi lesquelles une meilleure mise en valeur du caractère écologique du rail, des mesures de prévention ou de diminution du risque de pollution, l'assainissement des sites à pollution historique ou encore une contribution à la réduction des émissions de CO².

Travaux d'aménagement de la LGV vers l'Allemagne. Passé Louvain, la ligne suit le tracé de l'autoroute E40.



Que retenir de 1999 ?

Les sources de croissance

La SNCB engage : 4.147 agents ont été recrutés en 1998 et 1999 pour un effectif global de 41.537 personnes au 31 décembre 1999.

Le trafic international à grande vitesse est en pleine croissance avec un chiffre d'affaires en hausse de 10 %.

Le trafic intermodal constitue un des principaux vecteurs de progression pour le transport des marchandises. Il a progressé de 7,4 % en tonnes-km.

Le groupe ABX Logistics continue à se développer notamment par de nombreuses acquisitions. Premier en Belgique, il est 5^{ème} en Europe et dans le top 10 mondial.

Les développements stratégiques

L'expansion ferroviaire dans la zone portuaire et l'accès d'Anvers constituent des points-clés de la croissance du trafic marchandises dans les prochaines années.

Il faut développer la complémentarité entre les différents modes de transport des marchandises. Le rail doit y jouer un rôle essentiel.

La nouvelle structure de la SNCB est adaptée notamment par la création d'un comité d'audit et par un travail approfondi sur l'informatisation de l'entreprise.

La qualité de la prestation de services aux voyageurs constitue une priorité.

Le rail doit contribuer à la mobilité globale et durable des transports, autrement dit jouer son rôle en matière d'environnement.

Un avenant au contrat de gestion a été préparé l'année dernière

Les directives européennes sont traduites dans le droit belge et mises en application.

