

(B)

C'EST À DIRE

Magazine du personnel
de la SNCB

N°6

Septembre 2000

A lire dans
cette édition



02 525 25 25 :
le cordon
ombilical
> page 2

Les vendeurs pensent
surtout "client"
> page 3



Anvers-Nord:
un atelier en
pointe
> page 6

EDITO

Mais que fait donc un cheminot au travail ?

Nous pratiquons tant de métiers connus, qui existent également dans les autres entreprises, et auxquels l'enseignement prépare selon des programmes très officiels... Nous en pratiquons aussi d'autres, spécifiques au chemin de fer, pour lesquels la formation est du seul ressort de notre entreprise. Pensez aux conducteurs de traction, aux signaleurs, dont on ne trouve pas d'équivalent dans le privé, voire dans d'autres entreprises publiques.

Il ne faut pas que cela reste un mystère. On parle de réactiver les opérations de découverte au cours desquelles des gares ont reçu la visite de nombreuses classes, de milliers d'enfants curieux de connaître un peu mieux notre univers. Nos propres enfants le connaissent-ils bien ? Quelle image ont-ils de la SNCB ? Qu'est-ce qu'ils font, mon papa, ma maman pour gagner leur vie dans l'univers des trains ? Peut-être en aurons-nous une meilleure idée après le concours que C'EST À DIRE organise à l'intention des 8/14 ans nantis, pour la rentrée, de tout nouveaux marqueurs et stylos.

Allez donc voir en page 5.

Le train à 100 balles !

C'est nouveau et dans certains groupes du troisième âge, on en parle avec intérêt, de ce train à 100 francs l'aller-retour (la SNCB en a d'ailleurs vendu 113.560 en juillet !). Mais détrompez-les quand-

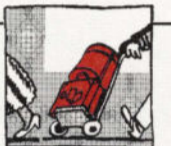


même: ce train-là ne viendra pas les chercher tous les jours sur la digue même, comme ici à Blankenberge. L'explication exacte figure en page 7.



SERVICE CLIENT

Telesales : l'efficacité à grande vitesse



Les agents du Telesales vendent par téléphone des billets pour Eurostar, Thalys, TGV Interconnexion (de Bruxelles aux villes françaises) et le TGV français (trafic intérieur français).

Le Telesales est le deuxième point de vente le plus important en Belgique après Bruxelles-Midi pour les billets TGV. L'effectif global se compose d'une quarantaine de personnes dont 70 % de femmes.

3 minutes 30 secondes

Le service est assuré chaque jour par 30 personnes travaillant en équipes successives. Le numéro du Telesales est le 0900 10 177, accessible de 8h à 20h les jours ouvrables et de 9h à 17h30 les week-ends et jours fériés. Le personnel du Telesales traite entre 30.000 et 35.000 appels téléphoniques par mois. 70% des clients souhaitent acheter un billet ou réserver une place, 30%

veulent obtenir des informations. Comme il s'agit d'un numéro 0900, il n'y a pas de répondeur. Soit les clients sont pris en charge immédiatement soit ça sonne occupé. La durée moyenne d'une conversation téléphonique est de 3 minutes et 30 secondes. On évite que les clients reçoivent des notes exorbitantes. L'agent recueille au plus vite toutes les informations nécessaires (destination, dates de voyage, souhaits spécifiques du client, ...), propose une formule adéquate et le prix correspondant, vérifie la disponibilité des places et réserve le voyage. Cette efficacité n'est possible que si tous les agents ont une parfaite connaissance des produits dispo-

nibles. En effet, l'éventail de produits change continuellement, les promotions se succèdent... Il est donc primordial de se mettre à jour en permanence.

Le trilinguisme (français, néerlandais et anglais) et une bonne résistance au stress sont des qualités essentielles. Les agents d'accueil reçoivent une formation spécialisée dans la vente de billets pour les trains à grande vitesse, mais suivent également des cours de langues, de technique téléphonique et apprennent à dialoguer avec des clients "difficiles".

Les agents du Telesales témoignent en page 4.



Genvral, tout le monde descend ! C'est bien ce qu'un nostalgique des petites gares anciennes aurait envie d'entendre. N'est-elle pas à croquer, la gare de Genvral rénovée ? La façade extérieure a été nettoyée par le procédé du gommage. Briques à nu, châssis de rouge vêtus, la gare de Genvral affiche avec brio cette qualité champêtre qui fait fondre de plaisir. Quant à l'intérieur, également rénové, vous le découvrirez en page 3.



Centrale d'appels : le cordon ombilical

Ligne Bruxelles-Anvers. Dans un train, une bagarre sérieuse éclate. L'accompagnateur risque d'être pris à partie. Il appelle le 02 525 25 25.

Au bout du fil un agent de sécurité lui explique ce qu'il doit faire tout en prévenant la police des chemins de fer. Au prochain arrêt, elle sera sur le quai pour intervenir.

Cet exemple est fictif, mais il aurait très bien pu arriver.

L'insécurité n'est pas un mythe. Nos agents, tant sur les trains que dans les gares, y sont confrontés presque quotidiennement. C'est pour les aider qu'une Centrale d'appels a été mise en place en octobre 1999. Elle sert à centraliser tous les appels d'urgence émanant aussi bien des accompagnateurs de train, des conducteurs, du personnel des guichets que de tout agent présent dans les gares. A terme, ce numéro pourrait également être utilisé par les voyageurs.

Même si la cible s'est élargie au fil des mois, les accompagnateurs de train ont été les premiers à pouvoir utiliser le numéro d'urgence. Confrontés à de nombreuses agressions et à des situations souvent délicates, ils étaient le plus souvent esoulés au moment où la crise éclatait. Même si des efforts de formation spécialisée ont été accomplis, les accompagnateurs peuvent se trouver dans

des situations telles qu'ils ne sont plus en mesure de ramener le calme et de contrôler la situation. Il était donc nécessaire qu'ils puissent solliciter un soutien dans les plus brefs délais.

C'est précisément le rôle de la Centrale d'appels que les accompagnateurs et autres agents peuvent contacter en cas d'urgence. Les agents de sécurité qui leur répondent ont reçu une formation pointue afin d'être capables d'une part de dédramatiser et d'autre part, de mettre en route l'intervention. En pratique, l'appelant décrit la situation en termes clairs. L'opérateur de la Centrale estime la gravité du cas précis afin de mesurer la

nécessité d'une intervention de la police des chemins de fer (SPC) ou du service interne de gardiennage B-Security. Si nécessaire, il peut éventuellement entrer en contact avec le poste de police ou

de gendarmerie le plus proche des faits. Il dispose pour cela d'une grille d'analyse qui permet d'évaluer la gravité de la situation et de réagir en conséquence. En cas d'intervention, un suivi est prévu avec retour des informations vers la Centrale.

Le numéro d'urgence répond à un besoin évident. Au cours des 17 premières semaines de service, il a reçu près de 1.800 appels ! L'Euro 2000 était une première période "spéciale" pour la Centrale, qui dans ce cadre servait également de relais vers les

services de coordination mis en place, notamment le Centre National de Coordination installé au sein de la gendarmerie. Un autre article vous en parle.

**En cas d'urgence :
02 525 25 25
Un agent spécialisé bilingue est là pour vous aider !**



Allo, Euro 2000 ? Tout est OK !

Les "pros" de la Centrale d'appels étaient à pied d'œuvre pour l'Euro 2000 épaulés par une équipe constituée spécialement pour l'occasion. L'événement était sous haute surveillance. En fin de compte, tout s'est bien passé.

Travaux à Forest

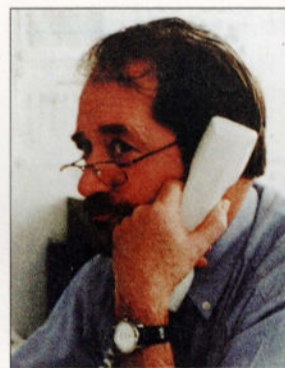
Les 24 et 25 juin et les 1er et 2 juillet derniers, le montage des tabliers du nouveau viaduc de la ligne 50A, enjambant le gril Nord de Forest-Voitures, a eu lieu.



Ces travaux s'inscrivent dans le cadre de l'établissement de la LGV (ligne 96N) entre Ruisbroek et Bruxelles-Midi.



Paul Claus est chef de sécurité adjoint ff. Interrogé au lendemain de la finale de l'Euro 2000 par la rédaction de C'EST À DIRE, il est parfaitement calme et détendu.



Pas tellement parce que l'événement est terminé mais surtout grâce au fait que tout s'est parfaitement déroulé dans les moindres détails: "Je dois bien avouer que nous redoutions un peu le mois de juin mais aujourd'hui je suis un homme heureux. Et comme vous le savez, les gens heureux n'ont pas d'histoire".

Pas d'histoire ! L'expression est parfaite pour évoquer ce qui ne s'est pas passé dans les gares et les trains pendant l'Euro 2000. Tout avait été prévu avec une équipe renforcée à la Centrale d'appels pour recevoir les appels des agents sur le terrain. Ces derniers avaient comme mission d'identifier les groupes de supporters, leur nombre et de donner le numéro du train avec la gare de départ et d'arrivée. Ils devaient aussi qualifier leur comportement par une lettre,

soit A pour le calme absolu, B pour une légère tension, C pour une atmosphère presque violente et D en cas de danger manifeste. Les agents de la Centrale d'appels étaient chargés de relayer directement les informations vers le centre de coordination.

Le bilan est aussi simple que réjouissant: il n'y a pas eu un seul appel qualifié avec un C ou un D, seulement des A et quelques B sans le moindre caractère de gravité !

"Nous avons tous beaucoup travaillé accumulant les heures supplémentaires, commente Paul Claus, et le résultat est à la hauteur de nos efforts. Je tiens à signaler la qualité de la collaboration avec les chefs de trains et les autres agents ainsi qu'avec la gendarmerie où l'on retrouve, il est vrai, de nombreux anciens collègues. En plus, les agents se sont habitués à utiliser les messages SMS qui constituent un outil très pratique et qui seront très utiles à l'avenir".

Pour un peu, on dirait à Paul Claus que la Belgique organise le Mondial dans deux ans et il serait d'accord !



Agression et orientation client dans la vente

Le bureau "Formation Vente" du CA Voyageurs International a élaboré deux nouvelles formations en collaboration avec la firme Eurosem, à savoir la formation d'un jour "Agir face à l'agression" et la formation de deux jours "Orientation client".

Ces formations sont destinées à l'ensemble du personnel de vente et d'information des gares et des services centraux, ainsi qu'au personnel d'encadrement. Chaque personne qui intervient dans la vente suit donc les deux cours. Cela représente un total d'environ 2.000 agents. Deux années seront nécessaires afin que chacun puisse suivre les formations.

Le client au centre des priorités

Dans les deux formations, le client se trouve au centre des priorités. Les agents de vente sont les premiers interlocuteurs du client. Il est important que ce contact se déroule de la manière la plus souple possible, même dans les situations difficiles. L'orientation client peut éviter

l'agression, l'attitude inverse peut inciter à l'agression. Les deux formations ne peuvent dès lors pas être dissociées. La formation "Orientation client" met l'accent sur l'efficacité et sur l'orientation clientèle. Le cours "Agir face à l'agression" nous inculque des techniques destinées à prévenir l'agression ou à y faire face de manière adéquate.

Les cours sont fortement axés sur la pratique. Les concepteurs ont examiné la situation sur place et deux films vidéo illustratifs (à l'aide d'exemples) ont été réalisés sur la base de ces observations. Les acteurs sont des agents de vente. Les participants analysent les exemples tirés des films vidéo, apprennent des techniques et s'exercent au moyen de jeux de rôle.

Qu'en pensent les participants ?

Nous nous sommes entretenus avec plusieurs personnes qui ont déjà suivi les deux cours. Et voici leur avis sur les formations, sur leur propre manière de réagir à l'agression et sur l'orientation clientèle.

Michel Gysemberg est commis d'exploitation à Tirlemont.



"Ici, nous ne sommes pas confrontés à de nombreux cas d'agression, mais les clients sont de plus en plus exigeants. La gare de Tirlemont est relativement petite. A côté de la vente au guichet, nous assurons les communications téléphoniques, nous louons des vélos, nous nous chargeons des objets perdus... Les clients font parfois preuve d'impatience. Mais étant donné les dimensions réduites de la gare, nous sommes également en mesure d'offrir des services supplémentaires. Par exemple, nous notons les questions auxquelles nous ne pouvons pas répondre immédiatement parce que l'information demandée n'est pas encore disponible et nous les rappelons le client lorsque nous recevons l'information". A Tirlemont, l'orientation client n'est pas un vain mot.

"Ce que j'ai appris au cours de ces formations ? J'ai pris clairement conscience de la façon dont j'aborde une situation. Parfois, je me dis: si j'avais agi de telle manière, la situation aurait été différente. Personnellement, j'estime qu'une connaissance approfondie des produits est indispensable pour éviter l'agression. Celui qui connaît sa matière échappe aux discussions inutiles.

Les formations étaient intéressantes, mais cela reste du jeu de rôle. Maintenant, je me sens plus à l'aise derrière mon guichet".

Serge Van Rossem a été engagé à la SNCB en tant qu'agent d'accueil pour renforcer le personnel à la suite de l'arrivée du produit Eurostar.



Il était loin de penser qu'il se trouverait derrière des guichets à devoir gérer une caisse. C'est pourtant ce qu'il fait aujourd'hui au service Voyageurs International de Bruxelles-Midi avec le grade de sous-chef de bureau. Il est également parmi les agents qui ont suivi la formation "Agir face à l'agression et orientation client". "Je travaille à guichet ouvert et en plus en service international. La clientèle est totalement différente de celle du trafic intérieur. Ce qui explique, à mon avis, la rareté des agressions tant verbales que physiques. Une gifle d'un voyageur sur une collègue et un ordinateur malmené sont les seuls faits frappants que j'ai vécus jusqu'à présent. Des

cours, j'en retiens le professionnalisme des instructeurs et la rencontre avec des collègues d'autres gares qui ont eu l'occasion d'exposer leurs expériences personnelles. C'est très enrichissant pour le travail que j'effectue. Des recyclages devraient être organisés périodiquement." déclare ainsi Serge Van Rossem.

Pascale Claeys est agent d'accueil depuis un an à Charleroi-Sud.



Traductrice-interprète de formation, Pascale en a déjà pas mal vu depuis son entrée en service aux guichets de la gare.

"Jusqu'à présent, la majorité des clients ont des comportements corrects. Il y a bien sûr les éternels mécontents. Nous devons alors subir les agressions qui sont heureusement quasiment toujours verbales. Mon caractère est tel que je parviens à trouver une solution qui satisfait le plaignant." déclare Pascale Claeys. "Dernièrement, j'ai été appelée à suivre des cours anti-agression et d'orientation client. Ces cours m'ont permis d'exprimer mes sentiments face à d'autres collègues et aussi d'écouter les expériences de chacun des participants. Cas vécus, jeux de rôle et une petite vidéo : c'est ce qu'il nous fallait pour bien intégrer l'idée de ne jamais tourner le dos à la personne qui vous interpelle !" conclut notre interlocutrice.

ZOOM Oubliez Bruxelles-Quartier-Léopold, Vive Bruxelles-Luxembourg

La gare en plein lifting des abords du Parlement européen a été rebaptisée le 28 mai. Le nom ne sera dorénavant plus emprunté au quartier Léopold voisin, appelé ainsi en souvenir de Léopold 1er. La nouvelle dénomination, Bruxelles-Luxembourg, rend hommage au concessionnaire original et créateur de la ligne de chemin de fer Londres - Luxembourg via Ostende et Bruxelles, que fut la société anglaise de "la Grande Compagnie du Luxembourg". C'est cette compagnie qui a bâti la gare, mieux connue sous sa dénomination populaire de gare du Luxembourg. A l'automne, lorsque les transformations seront complètement achevées, l'histoire de cette gare qui débuta en 1846 aura pour témoin son bâtiment ancien, à front de place du Luxembourg. Et son nouveau nom évidemment, de quoi boucler la boucle.

Gares rénovées



Genval

La salle d'attente fraîchement repeinte a été dotée d'un nouvel éclairage. Les clients, environ 1.400 voyageurs par jour, bénéficient ainsi d'un espace plus agréable.



Merchtem

La gare a été entre autres coiffée d'une nouvelle toiture, d'une marquise rénovée et a subi un traitement contre l'humidité. Pour un accès facilité, les quais ont été rehaussés de 55 cm.

L'agencement des espaces, les fenêtres et les portes joliment peints, le nouveau revêtement de sol et le nouveau guichet confèrent à l'intérieur de cette gare un look résolument moderne.





Vandalisme : beaucoup de dégâts, peu de compensations

L'étendue du réseau de la SNCB en fait l'une des principales victimes du vandalisme en Belgique. L'addition atteint chaque année entre 30 et 40 millions de francs.

Des conséquences pas seulement financières

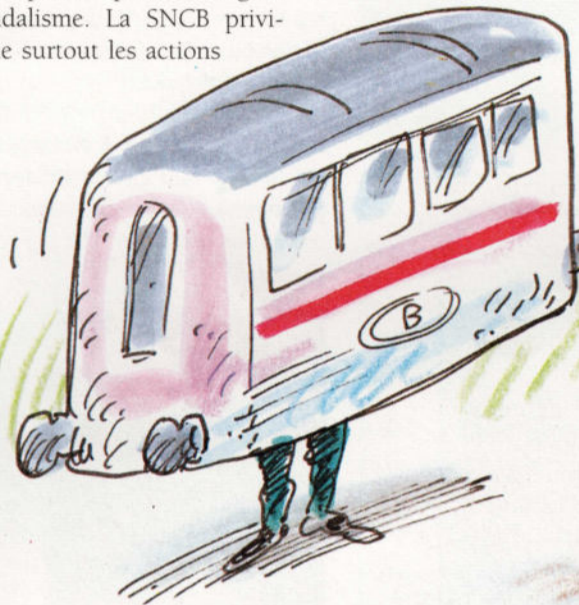
Pour l'année 1998, les dommages causés par le vandalisme au seul matériel roulant ont été estimés à 39,2 millions de francs, contre 20,1 millions pour le premier semestre de 1999. L'essentiel de ces dépenses est attribué aux frais de réparation des dégâts sur le matériel roulant, les bâtiments et l'infrastructure qui augmentent sans cesse. En 1997, ces frais s'élevaient à 17,82 millions de francs, puis 22,97 millions en 1998 pour dépasser les 27 millions en 1999. A ces dommages viennent s'ajouter les nombreux désagréments causés aux voyageurs et au personnel. Certains trains doivent être supprimés ou des passagers se voient contraints de voyager debout parce que le train est partiellement inutilisable. Bref, autant d'éléments qui

ternissent l'image de marque du chemin de fer.

La prévention comme moyen de lutte

De nombreuses mesures sont dès lors prises pour endiguer le vandalisme. La SNCB privilégie surtout les actions

préventives. Le contrôle social joue un rôle essentiel. Dans ce cadre, il est primordial d'entretenir de bonnes relations avec les riverains des gares, des faisceaux de garage, etc.



DONC,
TU TE PLACES
À UN ENDROIT
FORTEMENT
TAGUÉ....

ET, DES QU'IL
EN ARRIVE....

Servus

Les trains non utilisés sont si possible placés dans le champ visuel des gares car le contrôle social est plus important à cet endroit que dans les faisceaux de garage isolés. Le nouveau matériel voyageurs a été recouvert d'une peinture spéciale qui facilite le nettoyage des graffitis. Le Service

Interne de Gardiennage effectue des contrôles à intervalles réguliers aux endroits sensibles. Le SIG collabore en outre avec les services de police, dépose systématiquement plainte s'il constate un acte de vandalisme et rassemble toutes les données nécessaires pouvant mener à l'identification des auteurs. La SNCB transmet les dossiers au parquet, vérifie leur suivi et se constitue systématiquement partie civile lors de la poursuite des auteurs. Le recouvrement des frais de réparation est cependant limité. Peu d'auteurs sont arrêtés et les personnes interpellées s'avèrent souvent insolubles. Ainsi, pour les années 1998 et 1999 confondues, seuls 43.788 francs ont été récupérés fin 1999 sur les frais de nettoyage des graffitis sur le matériel roulant. Des peines alternatives, telles que la réparation des dommages par leurs auteurs ou le nettoyage du matériel, sont régulièrement appliquées.



Telesales : 4 télévendeurs témoignent

Charline Florent et Rudy Geurts sont tous deux agents d'accueil au Telesales.



Après avoir suivi une formation de 6 semaines basée sur la connaissance des produits Thalys, Eurostar et TGV, la communication et un cours axé sur l'approfondissement de la connaissance des langues pour ce qui concerne le travail à fournir, ils ont été installés dans ce service où l'on vend des billets et renseigne les clients par téléphone.

"Le désavantage de notre travail est de ne pas voir le client. Cela peut toutefois devenir un avantage dans certaines conditions (agressivité verbale). Nous sommes tributaires du client, ce que nous pourrions traduire par "vente passive". La passivité au téléphone n'est pourtant pas de mise. Tout appel traité par un collègue nous permet de respirer un peu ! Le flux des appels étant continu, des pauses de 10 minutes par heure nous sont octroyées. La collégialité est permanente, vous trouverez toujours quelqu'un pour vous aider.

En règle générale, nous prestons un week-end par mois. Nous effectuons

les réservations et imprimons les billets que nous envoyons par la poste ou que nous mettons à la disposition de la clientèle au guichet Railtour, en gare de Bruxelles-Midi. Dans les autres cas, le client va chercher ses billets dans une gare équipée d'un système de vente identique au nôtre dénommé "SABIN". Le numéro de téléphone est un 0900, de ce fait la clientèle évite généralement de longues conversations. L'affabilité au téléphone est un atout nécessaire à une bonne relation vendeur-client.



Afin d'améliorer l'accueil et le service à rendre aux voyageurs, des réunions sont programmées hebdomadairement : un chef de groupe, appelé "coach" coordonne les débats et tient compte dans la mesure du possible des remarques des participants." concluent Charline et Rudy.

Pieter De Prins travaille depuis 4 ans au Telesales. Soit depuis le début ou presque de ce service créé en mai 1996. Chantal Haenebalcke a intégré l'équipe il y a un an et demi.

Selon eux, les connaissances en langues, la résistance au stress, la

flexibilité et la sociabilité envers les collègues et la clientèle constituent les atouts majeurs d'un bon agent Telesales.

Chantal: "... et aimer être au téléphone, bien entendu. Vous devez faire preuve d'une patience d'ange. En cas de problème, vous jouez un rôle de modérateur. Il est important de rester calme. Et face au stress, l'humour devient une arme imparable."

Pieter: "De nombreux jeunes travaillent ici et il règne une bonne ambiance entre collègues. Cela rend le travail plus agréable."

Lorsqu'on leur demande s'il n'est pas trop compliqué de retenir tous les produits, ils répondent que la tâche se révèle moins ardue qu'il n'y paraît.



Pieter: "Vous vous familiarisez avec la plupart des produits lors de la formation. Les promotions figurent dans le livre d'ordres que vous pouvez consulter auprès des chefs de service." Chantal: "La plupart des clients souhaitent se rendre à Paris ou à Londres. On finit par tout connaître sur le bout des doigts. Et puis, une synthèse de toutes les promotions spéciales est réalisée."

Afin d'améliorer la fluidité de la communication, les agents sont répartis en groupes de 9 à 10. "Chaque groupe est dirigé par un coach. Les coaches rencontrent les chefs de service et le manager une fois par semaine et ils informent ensuite leur groupe des affaires de personnel discutées, des problèmes relatifs aux tarifs, ... Le groupe peut également signaler certains problèmes via le coach."

Ils se remémorent certains clients en particulier.

Pieter: "Il arrive que des clients nous racontent leur vie. Je me souviens ainsi d'un client belge qui prenait chaque mois le Thalys pour Paris avec ses deux enfants afin de rendre visite à son ex-femme originaire de France. A la fin, je connaissais toute

l'histoire. Cet homme m'a conseillé de ne jamais épouser une française."



Chantal: "Certains clients m'appellent 'Madame Thalys' ou 'Madame Eurostar'. Même avec l'habitude, je trouve toujours ça bizarre."

Concours EURO

A la date du 15 août, voici la première fournée de gagnants à notre concours EURO. Ayant donné les bonnes réponses, ces collègues repartent chacun avec 4 entrées pour l'exposition à succès "Je n'aime pas la culture".

Leurs noms : Bernard Anciaux - Marc Bardyn - Cathy Bélenger - André Beunckens - Raymond Bouillet - Lena Braem - Jean-Jacques Bricourt - Nicole Castro - Olivier Caussin - Joseph Clignet - Serge Coquelet - Marcel Cuvelier - Geert Daem - Michael De Hon - Clement De Leenheer - Dirk De Roecq - Jo De Tandt - Robert Delaunoy - Armelle Delplace - Gilberte Despeghele - Pascal Druart - Christiane Fassotte - Jean-Michel Fontaine - Guy Fontenoy - Sandra Gérard - Jacques Gilson - Guido Haesevoets - Pierre Hahn - Vincent Honoré - Jean-Pierre Huon - Yves Jomouton - Joseph Lhoest - Jan Mahieu - Roland Mairesse - Paul Michiels - Guy Minette - Josée Moerenhout - Marc Naus - Nadine Nober - Jacques Petit - Christiaan Poep - Bernard Renders - Martin Schelpe - Johan Schoukens - Yves Soubry - François Stevens - Hilde Topke - Corine Valiere - Ludwig Van Campenhout - Roger Van Casteren - Koen Van Cauter - Eddy Van de Velde - William Van Den Borre - William Van den Ende - Marc Van Ghelue - John Van Hoof - Theophiel Van Hoorick - Willy Van Linter - Jeanne Wauetelet

L'Europe du rail en chemin



Une Société internationale des chemins de fer européens n'est sûrement pas pour demain. Mais ce qui est certain, c'est que l'Europe du rail avance lentement mais sûrement dans la plupart des domaines. Profitons de l'an 2000 pour faire le point sur ce sujet essentiel pour l'avenir de notre entreprise.

Quand la Communauté européenne est née lors de la signature du Traité de Rome en 1957, l'idée d'une Europe du rail n'existait pas encore. Il faudra attendre les années quatre-vingts et la prise de conscience de l'importance du chemin de fer pour que les responsables européens se penchent activement sur son avenir. Le premier texte de référence est le Livre Blanc publié en 1990 par l'Union européenne. Il sera suivi très rapidement de la directive 91/440 qui reste encore aujourd'hui le pilier légal de la

libéralisation des chemins de fer européens. L'option retenue pour le rail est la même que celle utilisée pour construire l'Union Economique et Monétaire, à savoir la création d'un grand marché sans barrière, ouvert librement à tous les acteurs économiques de tous les pays membres.

La croissance de l'économie et le développement de ses outils, donc aussi du rail, passe en effet par l'augmentation des échanges. Dans cet esprit, le chemin de fer a une belle carte à jouer !

Les directives en vigueur

La fameuse directive 91/440 contient trois dispositions fondamentales :

- L'autonomie des entreprises ferroviaires.
- La séparation entre la gestion de l'infrastructure et l'exploitation.
- Le libre accès aux réseaux ferroviaires des pays membres.

Cette directive a été complétée par la directive 95/18 qui concerne les licences des entreprises ferroviaires dans le cadre du libre accès au réseau et la directive 95/19 qui concerne l'attribution des sillons et la perception des redevances. Il existe encore d'autres textes comme la directive 96/48 qui pose des conditions requises pour l'interopérabilité du réseau européen à grande vitesse.

Où en sont les Etats ?

La transposition des directives européennes ne s'est pas déroulée à grande vitesse. La situation d'aujourd'hui s'est tout de même fortement éclaircie. Tenant compte de sa propre situation, chaque Etat a mis en œuvre des solutions qui vont dans le sens d'une plus grande uniformité des entreprises ferroviaires. Passons en revue les quinze pays membres de l'Union européenne ainsi que la Suisse et la Norvège, à partir des trois principaux points de la directive 91/440.

Pour l'autonomie juridique, la solution la plus courante est la société à capitaux publics disposant d'une grande indépendance de gestion. Moyennant certaines différences juridiques, c'est le cas

dans presque tous les pays: Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Suède et Suisse. La seule exception est constituée par le Royaume-Uni où les entreprises ferroviaires sont totalement privées.

Les solutions retenues pour la séparation entre l'infrastructure et l'exploitation sont plus diversifiées. Le principe de la séparation totale par la création de sociétés différentes a été retenue dans les pays suivants: Danemark, Finlande, France, Norvège, Portugal, Royaume-Uni et Suède. Plusieurs autres pays ont retenu la voie de la séparation comptable au sein d'une même société: Autriche, Belgique, Espagne, Grèce, Irlande et Luxembourg. Enfin, quatre pays ont créé des filiales ou des divisions fortement indépendantes: Allemagne, Italie, Pays-Bas et Suisse.

En ce qui concerne l'accès au réseau, la plupart des Etats ont choisi de transposer telles quelles les directives européennes avec parfois des nuances au niveau des conditions d'accès. Certains pays vont plus loin que les textes européens. C'est ainsi que le Danemark prévoit que les entreprises ferroviaires peuvent pratiquer tant le transport passager que le fret. Il faut signaler que la Norvège et la Suisse, qui ne sont pas membres de l'Union Européenne, appliquent également une bonne partie des dispositions de la directive 91/440.

Et demain ?

L'Europe du rail ne va pas s'arrêter à la situation actuelle. Le 22 janvier 1998, la Commission européenne a adopté trois projets de directives connus des spécialistes sous l'appellation de "paquet ferroviaire". Ces projets

visent notamment à assurer une plus grande transparence dans l'utilisation des subventions publiques et à organiser la séparation comptable des activités de transports des passagers et des marchandises. Le "paquet" instaurerait également des règles à la fois plus complexes et plus concrètes pour l'attribution des sillons et la tarification.

Et la Belgique ?

Globalement, on peut dire que notre pays est dans la moyenne européenne, en ce qui concerne l'autonomie de la SNCB, la séparation comptable entre l'infrastructure et l'exploitation ainsi que l'accès au réseau. A propos des licences, c'est le délégué du Ministre au sein de l'Administration du Transport terrestre qui est responsable de leur délivrance. Il est aidé par le Service Technique d'Appui Ferroviaire (STAF) qui est composé de 16 agents de la SNCB mis à la disposition de l'Etat et payés par celui-ci. Jusqu'à présent, le travail a porté sur la mise en ordre des 5.000 pages de règlements européens, sur la licence de la SNCB et sur l'examen de la seule nouvelle licence qui a été demandée jusqu'à présent. Une fois la licence accordée, ce qui ne s'est donc pas encore produit pour un nouvel intervenant, l'entreprise ferroviaire doit négocier le paiement de la redevance et l'attribution d'un sillon. Son interlocuteur est dans les deux cas le CA Réseau qui est au sein de la SNCB le gestionnaire de l'infrastructure et qui est également chargé de percevoir les redevances.

Une semaine très mobile

Du 22 au 30 septembre prochains, nous participerons à la première semaine nationale de la mobilité durable organisée en Belgique.

Le vendredi 22, chacun pourra être "En ville sans ma voiture !" dans une dizaine de villes et communes belges. Cette opération a déjà eu lieu, ces dernières années, en France et en Italie.

Le samedi 30 septembre sera la journée Train Tram Bus. Nous proposons cette année un billet à 450 francs pour les 12 ans et plus (380 en prévente), à 100 francs pour les 6 à 11 ans. Ces prix sont portés respectivement à 590 (520 en prévente) et 210 francs pour ceux qui désirent voyager aussi au Grand Duché de Luxembourg.

Le site internet de la SNCB (www.b-rail.be) donne quelques détails sur les activités proposées. Vous y parviendrez aussi dans la copie du site présentée sur l'intranet.

RER

Les 23 et 24 (le premier week-end) septembre, de 10 à 18 heures, une grande exposition sur le RER sera montée par la SNCB en gare de Bruxelles-Midi. Du matériel RER de la SNCF (TER 2 N) sera exposé ainsi que notre matériel le plus récent. L'exposition parlera aussi de l'aménagement des abords de la gare et de la mobilité en général. Toutes les questions possibles sur l'avenir - le RER - pourront être posées à un grand stand d'info. Les autres sociétés de transports en commun (TEC, De Lijn, STIB) participeront à l'exposition. Une animation est prévue pour les familles. L'expo-panneaux sera prolongée jusqu'à la journée TTB.


C'EST À DIRE

Service éditeur
UCC Communication
042 Medias internes

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

Production
Impression et distribution :
Facility management

Correspondance
C'EST À DIRE
CO.042 / Section 50
85 rue de France 1060 Bruxelles
Tél.: 02 526 37 83 - (911/63783)
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

Membre  ABPE
Association Belge de la Presse d'Entreprise

Concours littéraire pour enfants

Si tu as entre 8 et 14 ans, alors attrape ton meilleur stylo ou le clavier de ton pc et raconte-nous ce que fait ton papa ou ta maman à la SNCB.

Ton texte doit être bien lisible et comporter minimum 10 et maximum 40 lignes sur une feuille de format A4.

Le texte doit nous parvenir avant le 2 octobre 2000 et tu auras peut-être la chance d'être choisi par notre jury comme un des 50 gagnants d'une super récompense.



Comme nos lauréats du concours 1999, deviens un de nos gagnants.

Bulletin d'inscription

(à découper et à coller au dos du texte)

Nom et prénom de l'enfant :

Date de naissance de l'enfant :

Adresse (rue + n°) :

Code postal + ville :

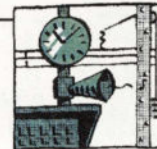
Nom et prénom du parent cheminot :

N° d'identification :

Adresse (travail) :

Téléphone (travail) :

Bulletin à renvoyer avant le 2 octobre 2000 à l'adresse indiquée au verso.



L'atelier de traction d'Anvers-Nord : la technologie de pointe

Les centres d'entretien du matériel roulant sont indispensables à la SNCB, car ils contribuent à déterminer le degré de satisfaction des clients. C'est pourquoi des investissements y sont réalisés.

Prenons par exemple, l'atelier de traction flambant neuf d'Anvers-Nord où des locomotives électriques et diesel subissent des entretiens à court et à moyen terme.

Confort de travail, sécurité et environnement

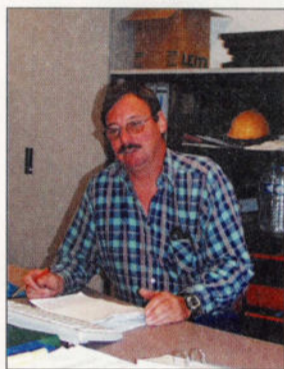
L'atelier dispose d'une situation économique favorable, au centre du plus grand port ferroviaire du monde. Outre des réparations dans l'atelier même, il existe des équipes mobiles d'intervention qui se chargent d'un service rapide dans la vaste zone portuaire.

Les technologies de pointe sont utilisées dans l'atelier de traction. Une attention toute particulière est ici accordée au confort de travail (isolation sonore des stations de travail, hottes aspirantes pour la fumée diesel, voies surélevées à 90 cm), à la sécurité (plates-formes entourant le toit d'une locomotive, sol plat sans fosses de travail) et au respect de l'environnement (installation de lavage des trains couverte où l'eau est purifiée et réutilisée, traitement sélectif des déchets). Bon nombre d'installations sont automatisées. L'accès de l'atelier pour les locomotives à entretenir est bien organisé. Le matériel est amené du faisceau de voies d'attente au poste d'entretien à l'aide d'un engin rail/route commandé à distance, le chariot-track. Une signalisation révolutionnaire a été élaborée à cet effet. Quelque 300 personnes travaillent à Anvers-Nord et dans son antenne de Schijnpoort. La SNCB est toujours à la recherche d'une cinquantaine de nouveaux agents afin de combler le cadre.

Les travailleurs séduits par l'ordre et la lumière

Nous avons demandé au personnel de l'atelier de traction d'Anvers-Nord ce qu'il pense de son nouvel environnement de travail.

Roger Bogaerts est chef technicien-électromécanicien pour la traction électrique; il est chargé de la surveillance et de l'administration.



"Lorsque j'ai commencé en 75 à Anvers-Dam, les lieux étaient déjà vieillots. Un déménagement s'imposait. La caténaire n'est pas encore complètement en service. Nous devons donc encore découvrir les possibilités du nouvel atelier. Le confort de travail s'est amélioré à la suite, par exemple, de l'installation de plates-formes entourant le toit des locomotives, ce qui rend superflu le port du harnais en cordé comme protection contre la chute. Des ponts roulants plutôt que des échelles sont prévus pour soulever le matériel. Sans compter toute cette lumière ! A Anvers-Dam, il faisait trop sombre malgré l'éclairage. Ici, tout est également bien rangé: il y a 1 magasin et le personnel est logé dans 1 bâtiment. Nous disposons d'un bureau moderne et de notre propre numéro de téléphone au lieu d'1 téléphone pour les 4 collègues. Tout est neuf: les pc, les armoires,...



Et nous avons même aménagé notre laboratoire. Je dois à présent motiver le personnel afin qu'il exploite les possibilités de l'atelier en matière d'environnement, de sécurité et de propreté."

Frank Scoliers travaille depuis 25 ans comme ajusteur-mécanicien pour la traction diesel et répare les locomotives diesel de triage.



"Nous étions habitués à l'ancien atelier, nous devons encore trouver nos marques. Ici, tout n'est pas encore terminé, si bien que le travail est souvent plus difficile qu'auparavant. Le travail proprement dit n'a pas changé, mais parfois, nous devons chercher une nouvelle

méthode d'exécution. Par exemple, la hauteur des voies est de 90 cm. Vous n'avez donc plus souvent besoin d'un escabeau pour travailler sur un train. Il est encore trop tôt pour évaluer à fond cet atelier. Si tous les systèmes fonctionnaient, comme le système d'aspiration des fumées de diesel, alors cet atelier serait probablement mieux que l'ancien. Il est mieux éclairé, il comporte plus de douches et la vue est agréable. Pour de nombreux collègues, le trajet jusqu'à l'atelier est plus long, mais pour moi, l'ensemble est mieux situé. Je peux m'y rendre à vélo."

Constant Hertogs, entré à la SNCB en 1977, est soudeur spécialisé depuis 1982.



Assisté par ses 2 collègues, il se charge des travaux de soudure aux locomotives et aux bâtiments. "Comme l'atelier n'est pas encore terminé, nous en subissons également les conséquences. Une partie du bâtiment ne dispose pas encore d'électricité et nous travaillons avec des rallonges. Ici, la propreté règne. A Anvers-Dam, le sol n'était pas vraiment plat: tout le monde y jetait des déchets. C'est encore un peu pareil ici, il faudra du temps avant que cette mentalité change complètement. Tout changement amène son lot d'avantages et d'inconvénients. Prenons par exemple les voies surélevées. Nous devons les contourner avec notre lourde soudeuse. Mais elles se révèlent pratiques lorsque nous devons effectuer une soudure sous une locomotive. C'est très agréable ici, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Tout est encore neuf. Notre ancien matériel est resté à Anvers-Dam. Ici nous disposons de nouveaux postes de soudure et du nouveau matériel."

B-Telecom "Partner in Quality" chez Interbrew

La démarche qualité est désormais un concept actif à la SNCB. C'est en effet ce qui ressort d'une brochure spéciale récemment envoyée à tous les cadres en complément du premier numéro de Management 21 (un trimestriel nouveau destiné aux cadres de la SNCB). D'autres grandes entreprises prennent de plus en plus conscience de l'intérêt commercial de tendre vers une démarche qualité permanente. Dans cette optique, elles attachent une grande importance au choix de leurs fournisseurs.

C'est en faisant de la qualité un cheval de bataille que le groupe belge Interbrew a pu conquérir un marché important au niveau mondial. Sur un marché aussi vaste, il est indispensable de disposer d'un système de communication bien développé et extrêmement fiable. L'intervention de B-Telecom pour Interbrew a consisté à réaliser des liaisons réseau très spécifiques.

La reconnaissance du client montre tout le professionnalisme déployé par B-Telecom. Interbrew a décerné à B-Telecom la plus grande distinction pour 1999, en l'occurrence un certificat A.

Interbrew attribue cette distinction une fois par an parmi tous ses fournisseurs en s'appuyant sur la qualité de leurs produits et services, la fixation des prix, leur respect des accords de livraison et la prestation de service générale.

Le titre de Partner in Quality dont s'est vu récompenser B-Telecom est une précieuse marque de reconnaissance pour toute l'équipe.



Depuis 1998, B-Telecom offre cinq liaisons réseau 16 Mbps Token Ring entre les sites locaux d'Interbrew. Entre-temps, trois d'entre elles ont été remplacées par deux liaisons ATM 155 Mbps. Interbrew a été à ce point satisfait de la stabilité de ces liaisons qu'après une période d'évaluation de deux mois, un contrat d'une durée de trois ans a été conclu.

Concours littéraire pour enfants

(Voir verso)

Bulletin à renvoyer avant le 2 octobre 2000 à :

SNCB UCC-Communication
Concours littéraire enfants
CO.042 section 50
rue de France, 85
1060 Bruxelles



Réouverture du "Rhin d'Acier" en vue

Les gouvernements belge et néerlandais ont conclu un accord prévoyant la remise en activité progressive du "Rhin d'Acier", la liaison ferroviaire la plus directe entre le port d'Anvers et la région industrielle allemande de la Rhur, cela à partir de la fin 2001.

En attendant les résultats de l'étude néerlandaise d'incidence sur l'environnement (MER) d'ici le milieu de l'année prochaine, l'accord conclu prévoit que le tracé historique pourrait être emprunté de jour par un nombre limité de trains dès la fin 2001. La ligne pourra être également empruntée de nuit à partir de la fin 2002, avec un maximum de 15 trains par jour. Cette réouverture temporaire restera valable tant qu'aucune décision n'est prise sur le tracé définitif.

Les décisions relatives à l'usage provisoire et au tracé définitif seront prises mi-2001. Les coûts occasionnés par la réactivation temporaire - 1 milliard de francs - sont à charge de la Belgique.

DANS LA PRESSE
L'ECHO du 25 mai 2000

La SNCB lance @lantis pour mieux servir les agences de voyages

La SNCB a lancé @lantis, un nouveau mode de distribution pour les agences de voyages. Il y a peu de temps encore, seules les agences agréées pouvaient vendre les produits de la SNCB qui ne touchaient ainsi que 10% des agences de Belgique. Aujourd'hui, la compagnie de chemins de fer veut être présente dans 75% d'entre elles, notamment en rendant le "train" plus populaire. C'est ainsi que toutes les agences ont le droit de distribuer des réservations, avec ou sans émissions de billets. [...] Grâce à des accords avec les systèmes Amadeus et Gallileo notamment, bien connus dans le monde du voyage, il sera dorénavant possible aux agences d'imprimer directement les billets.

SERVICE CLIENT

Le parking est ouvert

Bientôt il ne faudra plus chercher Midi à 14h pour trouver une place.

Depuis le 19 juin, 300 places sont désormais disponibles au parking de Bruxelles-Midi en attendant de l'étendre aux 2.500 places qui seront inaugurées officiellement en septembre.

Sur l'ensemble des emplacements, 1.650 places seront publiques, le restant sera réservé aux employés de la SNCB et à d'autres sociétés établies sur le site.

Deux entrées sont prévues: l'une du côté de la tour du Midi, l'autre du côté de la rue de France.

La dalle de béton qui surplombe



Fréquent utilisateur du train, S.A.R. Le Prince Philippe a manifesté son intérêt pour les développements qu'ont connus ces dernières années la gare de Bruxelles-Midi et ses alentours. En compagnie de notre Administrateur Délégué, Etienne Schouppe, Son Altesse a effectué une visite de la gare, du nouveau parking (voir notre article) et du chantier. Ensuite, Le Prince s'est rendu à la réunion de travail portant sur l'évolution des travaux en gare de Bruxelles-Midi, à laquelle étaient conviées les autorités compétentes.

EVÉNEMENT

Le "pier" est encore à venir

A partir de 2002, le Pier de Blankenberge, actuellement en pleine cure de jouvence, sera entièrement placé sous le signe du train.

Le Pier, un bâtiment sur pilotis tout à fait isolé dans la mer à marée haute, est un symbole historique des années 30.

Le projet réalisé dans le Pier s'appelle "Train City". Le bâtiment abritera une exposition permanente comprenant des éléments didactiques, des trains miniatures, des stands info, une boutique, un restaurant, une cafétéria, un bar et des terrasses avec vue panoramique. Un nouvel étage est en construction sous le niveau de la mer et accueillera un cinéma interactif en trois dimensions.

Le 22 juin, pour annoncer ce projet de grande envergure, une voiture M2 spécialement aménagée a été placée sur l'esplanade devant le Pier de Blankenberge. Du 1er juillet 2000 au 30 juin 2002 (période durant laquelle auront lieu les travaux de rénovation du bâtiment), cette voiture sera utilisée comme bureau d'information pour Train City, le

service touristique de la ville de Blankenberge et la SNCB. Train City pourrait devenir une

grande attraction pour les 2,5 millions de touristes qui visitent Blankenberge chaque année. Pour les nombreux touristes qui se rendent en train à Blankenberge, la SNCB créera dans le futur une nouvelle B-Excursion Train City.



Thalys récompensé d'un Grand Effie Award : Faites sauter les bouchons

Le jury du Prix Effie a décidé cette année de décerner son Grand Effie, récompense suprême qui péblistice les campagnes publicitaires les plus efficaces, à la campagne de Thalys. C'est l'agence Ogilvy-Mather qui a permis de construire une image forte et de doper les résultats commerciaux. Pour Thalys, un produit qui évolue sans cesse et un public cible très hétérogène, l'agence a développé un concept basé sur la vitesse et le plaisir. Un concept décliné de manière symbolique et métaphorique au travers d'objets de la vie quotidienne. Au début, la campagne devait aider à pénétrer le marché des "liaisons Bruxelles-Paris" sans montrer de train. On jouait essentiellement sur des jeux de mots autour des 2 villes. Ensuite sont apparus dans les annonces et sur les affiches, des objets tels qu'une fermeture-éclair, un yoyo, un flipper, des boules de billard, un livre, un cutter, un rasoir, un fer à repasser, chacun des objets évoquant un des points forts du Thalys: vitesse, prix, réseau, etc. La communication est en parfaite adéquation avec le produit Thalys et les chiffres le prouvent. La notoriété qui était de 43% lors du lancement et de 74% six mois plus tard, a culminé à 93% fin 97. Depuis lors, elle est repassée sous les 90%. Côté trafic, celui-ci a progressé, entre 96 et 99, de 214% sur l'ensemble du réseau. Les objectifs commerciaux ont été dépassés chaque année.

Concours Bruxelles 2000

(Voir verso)

Bulletin à renvoyer avant le 2 octobre 2000 à :

SNCB UCC-Communication
Concours Bruxelles 2000
CO.042 section 50
rue de France, 85
1060 Bruxelles

5 clichés du concours photos (7) : Un petit tour parmi nos gares

Vérifiez vos connaissances du réseau en retrouvant le nom des gares photographiées par les lauréats de notre concours photos 1999.

Solution en bas de page.



A. Serge Gresse



B. Luc Viaene



C. Jean-Luc Van Isterdael



D. Robert Dewilde



E. Robert Dewilde

Concours Bruxelles 2000

Pendant que les plus petits s'occupent avec le concours littéraire, voici quelques questions pour distraire les plus grands. Les gagnants seront tirés au sort parmi les bonnes réponses, dans la limite des places disponibles.

Quiz

1. En quelle année la SNCB a-t-elle été fondée ?
2. En quelle année a roulé la première automotrice électrique en Belgique ?
3. Quel est le résultat en tonnes/km des marchandises transportées par la SNCB pour l'année 1999 ?

A gagner

Des entrées pour le spectacle de "Kayassine, Les arts sauts" du 26 octobre au 4 novembre sur le site de Tour et Taxis à Bruxelles (remarque : début du spectacle à 20h30).
On vous offre un voyage féérique. Dans une énorme bulle gonflable, onze trapézistes se lancent dans un vertigineux ballet aérien à 20m du sol que vous suivrez confortablement installé dans un transat.

OU

Des entrées pour "Voici, Cent ans d'art contemporain" du 23 novembre 2000 au 28 janvier 2001 au Palais des Beaux-Arts de Bruxelles.
Le pari de cette exposition est de montrer que les oeuvres du XXe siècle, malgré un langage difficile et parfois abstrait, n'ont cessé de parler de nous.

Bulletin d'inscription

Nom :

Prénom :

Grade :

N° d'identification :

Adresse (travail) :

Téléphone (travail) :

Réponses: 1.

2.

3.

Mon choix (biffer la mention inutile) :

"Kayassine, Les arts sauts" ou

"Voici, Cent ans d'art contemporain"

Bulletin à renvoyer avant le 2 octobre 2000 à l'adresse indiquée au verso.

Journées de la marine

Les "Journées de la Marine" se sont déroulées du 14 au 16 juillet à la base navale de Zeebrugge. L'occasion rêvée de visiter dehors comme dedans frégates, dragueurs de mines et navires de ravitaillement belges et étrangers. Des fanfares se sont produites, des para-commandos se sont livrés à des démonstrations de sauvetage et de combat. Les entrepôts abritaient des expositions sur les forces armées et la marine. Des initiations à la plongée, des promenades en bateau, des visites guidées,... étaient aussi organisées.

De nombreux visiteurs ont profité de la B-Excursion que nous organisons pour l'occasion. Voyageurs National disposait d'un stand d'information à la base navale.



La SNCB a également assuré le déplacement gratuit entre la gare de Zeebrugge Voyageurs et Zeebrugge "Marine" à bord d'un authentique train à vapeur datant des années quarante.

A : Gare d'Arion - B : Gare de Bruxelles-Luxembourg (attention, on ne parle plus de Quartier-Léopold) - C : Gare de Bruxelles-Central (intérieur) - D : Gare d'Anvers-Central (extérieur)