

N°1
Janvier 2001

C'EST À DIRE



A lire dans
cette édition

En pages centrales,
découvrez notre
calendrier pour
l'année 2001



CPS: gérer
le stress
> page 4



75 ans qu'on
bosse à la
SNCB
> page 5

Magazine du personnel de la SNCB

PERSONNEL

Marie-Ghislaine Hénuset, la dimension juridique d'ABX



Le rendez-vous pour l'interview était fixé à 16 h, elle est arrivée à 17 h d'Allemagne. Tôt le lendemain matin, Marie-Ghislaine Hénuset devait prendre un avion pour l'Italie avec retour le soir-même en Belgique.

Une semaine exceptionnelle ? Non, tout à fait courante pour cette juriste dont la carrière a débuté en 1977 à la SNCB: "Mon père était rédacteur à ce que l'on appelait alors la direction de la voie. J'ai donc été baignée très tôt dans le milieu du rail et c'est tout naturellement que j'ai accepté une proposition de l'Onem pour entrer comme stagiaire aux chemins de fer".

Silence pour la juriste

Pendant un an, elle travaille à la direction du personnel avant de passer et de réussir l'examen d'entrée qui la conduira au service juridique. Une voie plus logique pour cette licenciée en droit de l'UCL, mais novatrice pour l'entreprise: "C'était le premier examen de ce niveau ouvert aux femmes et je suis la première à être entrée au service juridique. Les femmes étaient très peu

nombreuses à l'époque et je n'oublierai jamais le silence quand j'arrivais au début de ma carrière dans le restaurant d'entreprise".

Pendant 19 ans, elle va répondre à des questions, remettre des avis, gérer des contentieux, en un mot accomplir le travail classique d'une juriste d'entreprise. Après avoir été chargée des dossiers simples, Marie-Ghislaine Hénuset prend progressivement en main des cas de plus en plus complexes avec une perspective qui devient européenne: "Nous avons été confrontés à des dossiers portant sur le droit de la concurrence. La commande des rames Eurostar a constitué le premier grand exemple où la Commission européenne a suivi de près un dossier des chemins de fer. C'est ainsi que petit à petit, j'ai travaillé dans le cadre plus large de la libéralisation du rail européen".

Chief Legal Officer chez ABX

En 1998, à la demande de Jean-Louis Dermaux, Marie-Ghislaine Hénuset déplace son bureau du 85 au 97 de la rue de France. Quelques mètres seulement mais le grand saut vers ABX Logistics qui est alors sur le point de démarrer sa phase d'expansion. En tant que Chief Legal Officer, elle est plongée directement dans le grand bain. ABX Logistics négocie le rachat de la société allemande THL, un dossier de poids qui demande des compétences juridiques correspondantes. Parallèlement aux négociations financières, les juristes doivent analyser le plus précisément possible la société qui va être rachetée, ses filiales et ses contrats. Dans le cas de THL, le travail était énorme vu que la société allemande ne comptait pas moins de 70 filiales. Et il n'était pas question de prendre son temps. Les

négociations pour THL ont démarré en avril 1998 avec la signature du contrat en juin de la même année: "Je comprenais peu l'allemand à l'époque. J'ai travaillé avec un avocat bilingue et nous nous sommes fait aider par des juristes locaux". Aujourd'hui, elle parle allemand, anglais, néerlandais et français sans oublier une connaissance passive de l'italien.

Depuis lors, les dossiers de reprise se sont multipliés et pour chacun d'eux, Marie-Ghislaine Hénuset intervient avec le soutien de son équipe de trois collaborateurs. Même si le pays change presque à chaque fois, le mécanisme de la reprise se ressemble d'un dossier à l'autre avec les mêmes pierres d'achoppement. De là à parler de routine, il y a une voie à ne pas traverser et ce d'autant plus qu'aux négociations pour les nouveaux dossiers, il faut ajouter le suivi des filiales. Le travail ne manque donc jamais pour cette juriste dont la passion du métier se lit dans le regard et s'entend dans le ton de la voix.

Marie-Ghislaine Hénuset est aussi une mère de trois enfants qui réagit quand on lui demande si elle ne les a pas un peu oubliés en gare: "Pourquoi pose-t-on toujours cette question aux femmes et jamais aux hommes ? Cela dit, je reconnais qu'il m'arrive d'être tiraillée entre mon travail et la famille. Heureusement, je suis arrivée chez ABX Logistics quand mon dernier enfant avait déjà dix ans, ce qui était plus facile. Même si je suis souvent à l'étranger, je m'arrange pour faire le maximum de trajets en un jour et je ne pars que trois ou quatre fois par an pour des distances lointaines". Et il est certain que les trois enfants Hénuset doivent apprécier d'avoir une mère aussi enthousiaste !

EDITO

Bon anniversaire !

Elle a 75 ans notre SNCB. Quand l'Etat a décidé sa création en 1926, pour gérer (et rassembler) toutes les lignes de son réseau et reprendre les activités de transport, il était prévu qu'elle vive 75 ans... et disparaisse donc dans les prochains mois.

Depuis 1991 – la loi de réforme des entreprises publiques à caractère commercial – nous savons qu'elle continuera à travailler après l'échéance que fixait la loi de 1926. Ce cap de 2001 est presque celui d'une re-naissance ou à tout le moins d'un nouvel élan dans le progrès, d'un redéploiement.

C'est aussi notre anniversaire. Nous allons le célébrer dignement et en donner les signes concrets pendant plus de 300 jours.

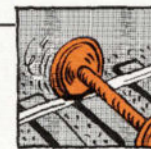


Le premier signe est visible dans ce magazine. Notre "B", qui a presque 75 ans, forme un train avec deux voitures, l'une bleue, l'autre dorée, l'une marquée "1926", l'autre "2001". Nous le verrons tout le long de l'année sur ce que nous publions, ce que nous montrons. Déjà les agendas et les cartes de vœux portaient cet

emblème "de circonstance". Le papier à lettres, les affiches, les dépliants, les magazines en seront aussi les supports. Il apparaîtra en outre dans les gares, dont nous habillerons quelques pans pour indiquer à nos clients ce que nous célébrons.

Le reste, découvrez-le en page 5. Vous y trouverez sans doute votre place, votre envie de célébrer ces 75 ans.

L'AR 41 est en service



Depuis peu, les premiers autorails doubles 41 circulent sur le réseau. A terme, 80 de ces autorails devraient être livrés. Particularité: ils sont entièrement non-fumeurs.

La SNCB a décidé de renouveler et d'étendre son parc d'autorails, pour un investissement global de près de 5,7 milliards de francs (141 millions d'euros), soit quelque 71,1 millions d'unités (1,76 millions d'euros). L'objectif est d'offrir un confort identique tant aux voyageurs des petites lignes du réseau qu'à ceux des grandes lignes dans du matériel plus moderne.

Ces nouveaux autorails sont en effet destinés à remplacer les autorails des séries 44 et 45 et des voitures M2 qui ont rendu de bons et loyaux services pendant 40 ans.

Lignes desservies

Après une période de testing plus longue que prévue, les premiers autorails sont entrés en service sur la relation Mol-Hasselt, avant de desservir la relation Anvers-Neerpelt. Ils circuleront ensuite progressivement sur les autres lignes non électrifiées du réseau ainsi que sur la ligne Dinant-Bertrix-Virton, en cours d'électrification. Ils desserviront donc les lignes suivantes :

- Anvers-Lierre-Herentals-Mol-Neerpelt (lignes 15 et 19);

- Anvers-Mol-Hasselt (ligne 15);
- Alost-Burst (ligne 82);
- Gand-Eeklo (ligne 58);
- Gand-Audenaerde-Renaix (ligne 86);
- Gand-Zottegem-Grammont (ligne 122);
- Dinant-Bertrix-Librumont (lignes 165 et 166);
- Libramont-Bertrix-Virton (ligne 165);
- Charleroi Sud-Walcourt-Mariembourg-Couvin (lignes 132 et 134).

Un air de famille

Ces nouveaux autorails 41 offrent un confort très proche de celui des automotrices de la série 96 et des voitures III, qui sont les véhicules les plus modernes de la SNCB. Ils arborent d'ailleurs les mêmes couleurs que leurs cousines: livrée blanche et grise bordée de bleu et teintée d'une touche de rouge et de jaune.

Composé de deux voitures accouplées de manière permanente, l'autorail 41 offre un total de 150 places assises, 12 en première classe et 138 en seconde. La première voiture abrite les 12 places de première classe



et 64 places de seconde classe ainsi que 4 strapontins. La seconde offre 74 places de seconde classe ainsi qu'un espace doté d'un strapontin que peut également occuper une personne à mobilité réduite.

Chaque engin a une longueur totale de 49,6 m. En outre, il est possible d'accoupler jusqu'à 5 autorails, portant ainsi la capacité de transport à 10 voitures et 750 voyageurs confortablement installés.

Le confort avant tout

A l'intérieur, on remarquera le design jeune, l'excellente isolation phonique, les sièges individuels disposés en formation 2 par 2 et des tablettes entre chaque ensemble de sièges se faisant face assurent aux clients un excellent confort. Une température agréable y règne en toutes saisons, grâce au système de climatisation, de chauffage et de ventilation.

Les autorails 41 sont également équipés de commodités à vidange en circuit fermé et d'un lavabo. Une large porte en facilite l'accès aux personnes à mobilité réduite.

Pour le confort des usagers, des portes coulissantes séparent les compartiments des plates-formes. Des prises de courant ont également été prévues pour les utilisateurs d'ordinateurs portables.



Trains non-fumeurs !

La SNCB tente une expérience inédite: ne prévoir aucun espace fumeurs dans les AR41. Une expérience dont on tirera la leçon pour les futures acquisitions de matériel roulant.

Sur chacun des deux côtés de l'autorail, trois portes donnent accès aux compartiments voyageurs: deux portes simples et une porte double centrale permettant d'accéder directement à une plate-forme multifonctionnelle. Celle-ci permet le transport des vélos et des bagages de grande dimension.

Des panneaux électroniques d'information situés au-dessus des pare-brise et à côté des doubles portes d'accès centrales mentionnent la destination du train tandis qu'un système de sonorisation permet aux voyageurs d'être constamment tenus informés.

Côté moteur...

L'autorail dispose d'une autonomie de quelque 1000 km. Deux moteurs diesel Cummins (un par voiture) particulièrement silencieux, d'une puissance de 485 kW chacun, entraînent la transmission hydraulique de type VOITH et permettent à l'autorail d'atteindre sa vitesse maximale de 120 km/h.

Les moteurs satisfont aux exigences les plus strictes en matière de respect de l'environnement. En effet, ils réduisent de 5% la consommation et minimisent l'émission de gaz polluants. Ils sont également adaptés aux conditions climatiques

les plus rudes et peuvent démarrer à des températures de -25°C.

Chaque voiture dispose d'un poste de conduite permettant à l'autorail de fonctionner dans chaque sens. Le conducteur bénéficie lui aussi de tout le confort et d'une sécurité maximale: surveillance des portes par l'entremise d'une installation vidéo, monitoring électronique de la motorisation, climatisation de la cabine de conduite...

Maintenance facilitée et équipement modulaire

La disposition des modules de l'équipement technique est conçue de telle façon que la maintenance et les réparations nécessiteront un minimum d'immobilisation, ceci afin d'obtenir un maximum de disponibilité tout en réduisant les frais de maintenance.

Fiche technique AR41

Généralités

Effectif : série 41 : 80 unités
Type 2BB2 : double
Numérotation : 4101 à 4180
Masse (Tare) : 95,7 tonnes
Vitesse maximum : 120 km/h
Diamètre des roues : 840 mm
Rayon min. de courbe : 125 m
Rayon d'action : 1000 km

Partie mécanique

Constructeur : ALSTOM-BARCELONA
Date de construction : 1999-2002
Freinage :

- Frein électropneumatique combiné avec frein hydrodynamique
 - Frein magnétique
- Chauffage : à air pulsé récupéré de la chaleur de l'eau refroidissement du moteur diesel.

Équipement de traction

2 moteurs Diesel
Puissance : 485 kW par moteur
Transmission :
- hydraulique
- nombre: 2
- avec frein hydrodynamique
Système de refroidissement :
- hydrostatique

Partie électrique

Appareillages auxiliaires
Générateur
500 V - 140 A - 800 tr/min
Convertisseurs statiques
3 x 380 V
110 V



Marchandises : Nouvelle collaboration avec BASF

B-Cargo a développé avec la filiale du géant de la chimie BASF un service ferroviaire transfrontalier entre Anvers et Ludwigshafen.

En Allemagne, BASF a constitué sa propre société ferroviaire, EVU BASF (Eisenbahnverkehrsunternehmen), qui a obtenu sa licence d'exploitation ferroviaire sur le réseau allemand et qui assure les transports entre les différents sites du groupe. L'accord avec B-Cargo permet à l'entreprise d'étendre ce réseau vers les sites belges du groupe.

EVU BASF avait initialement songé à assurer elle-même la liaison entre Anvers et Ludwigshafen où le groupe chimique est bien implanté. Mais depuis près d'un an, B-Cargo avait pris contact au plus niveau avec BASF convaincu qu'il était à même d'offrir un service tel que le géant de la chimie changerait ses intentions. Les pourparlers ont effectivement conduit à une forme innovante de collaboration.

Depuis le 5 novembre, le partenaire allemand assure quotidiennement un train dans chaque sens entre Ludwigshafen et Aix-la-Chapelle Ouest, utilisant pour cela ses propres locomotives. B-Cargo prend, quant à lui, en charge le train entre Aix-la-Chapelle Ouest et Anvers-Nord.

Orchestrer une telle liaison a constitué un véritable défi pour B-Cargo. Les directives européennes font en effet éclater les notions de territorialité. Divers exploitants peuvent emprunter les mêmes infrastructures ferroviaires, ce qui concrètement implique notamment que l'on s'assure bien que les wagons reviennent au bon exploitant.

Pour régler tous les aspects du projet, la SNCB et le nouvel opérateur ont signé un contrat. La formule choisie est celle de la co-traitance, qui met les responsables successifs de la traction sur un pied d'égalité. BASF achète un sillonn auprès de la DB-Netz entre Ludwigshafen et la frontière belge. B-Cargo achète le sillonn sur le parcours belge et devient l'exploitant principal à partir de la frontière belge. Il est également convenu que d'autres destinations en Belgique et en Allemagne pourront également être exploitées par les deux partenaires. En prenant part à cette formule, B-Cargo montre qu'elle est ouverte aux nouveaux concepts et qu'elle est prête à lancer de nouveaux produits ferroviaires.



Le bureau des Contrôles légaux est accrédité

Depuis 1957, la SNCB est autorisée à effectuer elle-même le contrôle légal des engins de manutention et de levage, des installations électriques basse tension et des récipients sous pression. Concrètement, c'est le bureau des contrôles légaux de Facility Management qui s'en charge. Il a récemment reçu son certificat d'accréditation pour le contrôle légal des engins de manutention et de levage.

La SNCB a l'autorisation d'effectuer elle-même le contrôle légal du bon fonctionnement des engins de manutention et de levage, le contrôle des installations électriques basse tension, le contrôle des récipients de stockage des liquides dangereux et nuisibles et le contrôle des moyens de protection contre l'incendie. Ce contrôle est réalisé par des équipes reconnues par le Ministère de l'Emploi et du Travail.

Une nouvelle loi votée en 1999 oblige les organismes agréés à être accrédités d'ici fin 2002 et à respecter la norme européenne NBN-EN 45004.

Le bureau des contrôles légaux de Facility Management a entamé la démarche qualité requise et vient d'obtenir son premier certificat d'accréditation, pour le contrôle légal des engins de manutention et de levage.

Qu'est-ce que le contrôle légal ?

La question est importante, car trop souvent, parfois même au sein de l'entreprise, on confond contrôle légal et entretien des installations. Le contrôle légal est l'examen technique d'installations destiné à vérifier qu'elles sont conformes aux lois et aux exigences de sécurité qui s'y rapportent.

Lors de la restructuration de la SNCB, les équipes chargées des

contrôles légaux ont été rassemblées au sein du CS Facility Management et sont désormais totalement indépendantes des services qui effectuent les missions d'installation, de maintenance et d'entretien du matériel. Le bureau FM.073 compte quatre services: Manutention et levage, Electricité, Pression et étanchéité et Contrôle des extincteurs.

Répondre à la norme européenne

Pour conserver son agrément, ce bureau des contrôles légaux doit donc d'ici 2002 mettre en œuvre la norme européenne NBN-EN 45004. Le bureau ne part cependant pas totalement de zéro: depuis trois ans, une démarche qualité s'est progressivement mise en route en son sein, dans le service "Manutention et levage".

"Il s'agissait de voir comment le travail s'effectuait, de voir de quelle documentation bénéficiait le personnel, et sur quelle check-list il pouvait s'appuyer", explique Georges Roosen, qui dirige l'équipe Manutention et levage. "J'ai élaboré des nouvelles check-lists pour le matériel de levage, des instructions pour la formation et j'ai revu le programme informatique avec un collaborateur, pour pouvoir rédiger des procès verbaux et des factures uniformisées et standardisées."

La quarantaine de check-lists traitant des engins de levage concerne aussi bien les ascenseurs électriques ou hydrauliques, les autorails caténaires, les crics, les échelles, les escalators et les trottoirs roulants, les grues hydrauliques (télescopiques à câble, sur camion, sur wagon EVM ou Gottwald), les nacelles élévatrices, les ponts roulants, etc.

Le manuel de qualité qui était rédigé avec l'équipe devait indiquer tout ce qui se fait et comment, y compris les procédures administratives. En fonction des remarques de chacun, le texte a été modifié. "C'est important à souligner: les critiques du personnel sur le manuel sont non seulement acceptées, mais elles sont

même souhaitées. Ce manuel est avant tout un aide-mémoire qui permet à chacun de s'auto-corriger. Si une erreur est commise sur le terrain, la question n'est pas de savoir qui a fait l'erreur, mais de déterminer la cause du problème et les remèdes à apporter."

Le certificat d'accréditation

Après avoir effectué, en avril dernier, un audit de terrain aussi bien à Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord qu'à Malines, Namur et Salzinnes et un audit du siège central, le bureau de contrôle Beltest du Ministère des Affaires économiques a donné un avis favorable concernant l'accréditation. Le Ministre des Affaires économiques

a donc, en date du 4 septembre 2000, signé le certificat d'accréditation pour le contrôle légal des engins de manutention et de levage, valable 3 ans. A ce jour, seuls 6 organismes de contrôle légal de ce type d'engins sont accrédités en Belgique.

Dans les 18 mois à venir, les trois autres services – le contrôle des récipients de stockage des liquides dangereux et nuisibles, le contrôle des installations électriques basse tension et le contrôle des moyens de protection contre l'incendie – vont entamer la même démarche pour être à leur tour accrédités.



Ce câble de levage provient d'un pont roulant de 5 tonnes d'un atelier. Masquée par du cambouis, l'usure a été détectée par un examen minutieux. En se rompant, le câble aurait pu entraîner la chute d'une charge et blesser le personnel.



Ces quelques morceaux sont ce qui reste d'une poulie servant à la fois de ventilateur et de frein au palan d'un pont roulant de 8 tonnes. Lors d'un test du système d'arrêt d'urgence, la poulie a littéralement explosé et le bloc de béton de 8 tonnes utilisé pour l'essai est brutalement tombé de 6 mètres.



Découvert lors du premier contrôle effectué par le bureau, ce boulon "haute résistance" cassé se trouvait sur un chariot de type porte-spreaders de 150 tonnes qui charge ou décharge des containers de 40 tonnes. Sur 8 boulons qui tenaient l'essieu avant, deux étaient desserrés et celui-ci était cassé...



ZOOM Acquisition de 300 nouveaux wagons pour le transport combiné

Pour le transport ferroviaire des marchandises en containers et caisses mobiles, la SNCB a décidé de commander 300 wagons de type Sgnss. Les Sgnss sont des wagons à bogies accueillant des chargements d'une longueur de 60 pieds. Ces nouveaux wagons viendront compléter la première commande de 500 wagons du même type identique effectuée en 1999, wagons qui devraient être livrés d'ici octobre 2001 et dont une trentaine de Sgnss sont déjà arrivés en Belgique. Les nouveaux wagons porte-conteneurs sont destinés à remplacer les wagons pour lesquels il existe actuellement un contrat de location. L'investissement atteint les 562 millions de francs (13,9 millions EUR).

DANS LA PRESSE
Clickx du 17 octobre 2000

Est-ce bien le chemin de fer ?

http://www.sncb.be
Est-ce bien notre chemin de fer national? C'est la première réflexion que peut se faire le visiteur du nouveau site SNCB. Plus question d'artisanat, mais bel et bien d'une présentation attrayante et claire avec des couleurs, de belles photos et un lay-out bien conçu. Des textes intelligibles, renvoyant si nécessaire vers des hyperliens, donnent toute l'information requise. Il est également possible de télécharger ci et là des infos et des brochures en format PDF. Le plan du site, les horaires et les modules de réservation pour les trains à grande vitesse apparaissent à l'écran d'un simple clic. Et, on annonce prochainement la création d'une page jeunes. Quelque chose nous dit que ce site vaudra bien le détour.

Papa, Maman et la SNCB

Voici le nom des gagnants de notre concours littéraire pour enfants que nous avons lancé dans le C'EST À DIRE n°6/2000. Tous ces petits lauréats ont reçu leurs récompenses par la poste dans le courant du mois de décembre. Et bien sûr, nous publierons dans nos prochains numéros les meilleurs extraits de leurs textes.

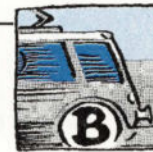
A ne pas manquer !
Nous avons la joie de féliciter :

• du côté francophone (du 1er au 10e prix)

- Maud Verhelst, 10 ans - Luttre
- Natacha Grandjean, 12 ans - Liège
- Marianne Defooz, 9 ans - Ste-Cécile
- Elodie Gérard, 10 ans - Lustin
- Damien Hublet, 10 ans - Jumet
- Lidwine Boucq, 11 ans - Bernissart
- Helena Muller, 12 ans - Fosses-la-Ville
- Nathalie Galhaut, 8 ans - Bruxelles
- Marie Garot, 11 ans - Labruyère
- Deborah Loth, 11 ans - Gouvy

• du côté néerlandophone (du 1er au 10e prix)

- Ine Elsen, 8 ans - Scherpenheuvel
- Kevin Schroons, 8 ans - Tessenderlo
- Jens Schalley, 11 ans - Mol
- Liesbeth Van de Sijpe, 10 ans - Oosterzele
- Stefanie Verduyze, 9 ans - Ingooigem
- Justine Mortier, 8 ans - Beernem
- Vincent Boerjan, 9 ans - Hasselt
- Christophe De Poorter, 10 ans - Gent
- Thijs Bonte, 11 ans - Ingelmuuster
- Katrien Demeulenaere, 13 ans - Menen



CPS, médecine du travail new look

Depuis mars 1999, la SNCB dispose d'un service "externe" de prévention et de protection. L'ancien service de la médecine du travail est devenu une unité totalement indépendante de la division médecine d'entreprise de PS.

Cette indépendance était la condition sine qua non pour obtenir la reconnaissance en tant que service externe par le Ministère de l'emploi et du travail.

Pour l'employeur et l'employé, CPS (Corporate Prevention Services) se profile comme un service dynamique, multidisciplinaire, indépendant, tel que la loi le prévoit. Sa mission est de promouvoir le bien-être des travailleurs de l'entreprise, en collaboration avec le service prévention-protection.

Gérer le stress

CPS s'est manifesté une première fois à l'intérieur de la SNCB en organisant les 21 et 28 septembre derniers un séminaire sur le thème "Stress et travail". Il s'agissait de sensibiliser les managers, les médecins du travail et les conseillers de prévention aux aspects psychosociaux de la vie professionnelle.

A côté des maladies professionnelles connues depuis longtemps, les affections liées au travail (work-related diseases) sont de plus en plus nombreuses. Un phénomène sérieux, en pleine croissance, provoqué par une pression psychosociale accrue, qui prend des formes telles que le stress, l'alcoolisme au travail ou le surmenage. CPS a décidé de porter son attention sur les facteurs stressants (de caractère professionnel) physiques, mentaux, sociaux et organisationnels.

Investir dans une bonne politique de prévention est certainement bénéfique pour toute entreprise. Combattre les symptômes est insuffisant, il faut agir sur les causes. La responsabilité en repose principalement sur les entreprises mêmes. Les conseillers de prévention de CPS ayant conseillé, motivé, c'est à chacun de contribuer à cette lutte contre les causes du stress.

Une idée exacte du stress

Le stress apparaît quand on vous impose des exigences et que vous n'êtes pas en mesure d'y répondre, quand il y a discordance entre

vos possibilités personnelles. Il n'est pas négatif en soi, il le devient lorsque la tension atteint un niveau que vous jugez négatif. Une insuffisance de travail peut aussi être stressante. Des personnes confrontées à des exigences insuffisantes mais qui ont de grandes ambitions risquent de souffrir de stress.

Ce qui joue fortement lors du développement du stress, c'est la possibilité – ou non – de le contrôler, de le réguler, le pouvoir de décider. On entend souvent dire – à tort – que les uns sont résistants au stress et d'autres pas. En fait, la personnalité ne joue pas un rôle aussi fondamental. Il est aussi erroné de dire que le stress apparaît surtout chez les personnes surchargées de responsabilités, comme les managers. Ceux-ci opèrent le plus souvent un contrôle total et savent compenser les moments de forte pression par des périodes plus calmes. C'est très important: la durée de la période de stress est plus pesante que l'intensité du stress.

Le stress chronique, sans aucune possibilité de récupération, est néfaste. Le *contrôle social* (c'est-à-dire la manière dont l'environnement professionnel agit sur chacun) peut atténuer l'effet très négatif d'exigences élevées couplées à un contrôle trop bas.

Les plus sensibles au stress sont les personnes chargées de beaucoup de travail mais sans possibilité de réguler, surtout celles qui exercent les tâches les moins nobles. Ces personnes semblent la plupart du temps peu actives dans leur temps libre; le risque pour leur santé s'en trouve d'autant plus grand. Non que ces gens soient paresseux: le comportement se développe du fait du travail.

Prévention

La nécessité d'une prévention du stress va aller croissant dans notre



univers socio-économique. On va voir confier à un nombre de plus en plus restreint de personnes un volume de travail de plus en plus grand. Le stress frappera aussi les chômeurs. D'un point de vue macro-économique, investir dans la prévention du stress s'avère payant. Certains chercheurs plaident de ce fait pour un *health audit* dans les entreprises, sur la base d'une question: quels facteurs de l'organisation sont susceptibles d'affaiblir la santé? Parallèlement, un stressmanagement individuel est bien sûr aussi important.

Les réglementations européenne et belge indiquent clairement que l'employeur doit être attentif à cet aspect.

Depuis 1996, une loi belge relative au bien-être des travailleurs met entre autres en évidence la responsabilité d'une entreprise quant à la pression psychologique exercée sur eux. Des initiatives privées mènent déjà à l'élaboration d'une politique nationale en la matière. Mais rien n'existe encore dans les institutions et entreprises publiques. CPS est prêt à soutenir – avec l'appui de l'UCC Sécurité & Environnement – tout responsable d'unité de la SNCB soucieux d'une analyse de risque et à le conseiller dans le choix d'une stratégie de prévention du stress.

Au-delà du stress

Les activités de CPS ne s'arrêtent toutefois pas à la prévention du stress. Sa contribution à la politique de santé se concrétise dans d'autres domaines, comme la campagne anti-tabac de l'atelier de Malines. Roger Mariën en parle: "La médecine du travail nous a guidés dans cette campagne. Plusieurs travailleurs de l'atelier ont bénéficié de son aide pour cesser de fumer. Dommage que la campagne n'ait pas été prolongée". CPS la poursuit en fait, sur une base individuelle, par le biais d'un examen médical annuel.

Les ondes électromagnétiques sont aussi au cœur d'un travail. Le docteur Bryon, spécialisé en radioprotection, s'en explique: "Une inquiétude existe parmi les travailleurs quant à la nocivité des champs électromagnétiques générés par les nombreuses antennes placées par les opérateurs GSM. CPS a fourni aux conseillers en prévention et aux médecins du travail toutes les données

Les visages de la nouvelle médecine du travail. Leur objectif: prévenir le stress et contribuer à la politique de l'entreprise.

scientifiques les plus récentes en rapport avec les effets des ondes électromagnétiques sur la santé. Nous espérons que cette information distribuée au cours d'un séminaire sera répercutée vers tous les intéressés".

Et le docteur Lamont: "Nous avons organisé des campagnes de vaccination obligatoires ou sur base volontaire. En particulier cette année une vaccination contre la grippe organisée dans plusieurs centres d'activités en collaboration avec le service de sécurité et les responsables de ces unités".

Voilà un petit échantillonnage de ce que CPS peut proposer. Le service a la volonté de faire bien plus encore, avec le management de l'entreprise, de manière à résoudre dans la mesure du possible le plus grand nombre de problèmes.

Le problème du stress est-il répandu ?

C'est la doctoresse Van den Heuvel, responsable du CPS, qui tente une réponse: "Il est difficile d'estimer exactement le nombre de cas de stress. Il n'existe pas de données précises à ce sujet et nous n'avons pas davantage de chiffres appropriés à la SNCB. Nous savons cependant qu'en Belgique, un tiers environ des absences de longue durée (des absences de plus de 30 jours) ont un rapport avec le stress, qui est d'ailleurs la cause explicite dans 10,3 % des cas. Selon l'INAMI, les incapacités de travail dues au stress coûtent environ 10 milliards par an à l'assurance maladie. Et ce n'est encore que la pointe de l'iceberg. Le 'présentéisme' est un autre phénomène bien connu: la



personne est effectivement présente mais elle n'accomplit aucun travail. On ne connaît pas le coût du présentéisme pour les entreprises". Les médecins du travail s'efforcent de traiter et de réintégrer les

travailleurs affectés de problèmes psychiques dus au processus professionnel. Leur attention se porte aussi sur les causes des problèmes, qui sont propres à chaque lieu de travail. Il faut agir sur ces causes, car il serait insensé de replacer un travailleur dans les conditions anciennes lorsqu'il rentre d'une absence pour maladie due au stress. Traiter ces problèmes d'une façon objective est une question de rentabilité pour l'entreprise, car le travailleur fréquemment absent représente un coût important.

"La prévention du stress, poursuit Maryvonne Van den Heuvel, consiste globalement à traiter tous les points sensibles dans une organisation, à



donner une parfaite clarté à toutes les conventions entre les personnes, à toutes les attentes individuelles. Une bonne répartition des tâches est fondamentale. Les travailleurs doivent être en mesure de contrôler leur activité, la charge de travail ne peut pas être maximale en permanence. Ce qu'il faut faire concrètement diffère bien entendu d'une entreprise à l'autre.

Nous avons, dans une unité de la SNCB, démarré un projet de dépistage et de traitement des points sensibles. Nous procéderons à une nouvelle évaluation dans un délai de 3 à 5 ans pour voir si des améliorations ont pu être mises en œuvre".

75 ans qu'on bosse à la SNCB



La "maison" SNCB a toujours suivi les évolutions technologiques. Parfois, elle les a précédées. Elle a en tout cas à chaque moment démontré un esprit inventif pour créer des méthodes et des outils qui lui sont propres, qu'on ne retrouve pas dans d'autres secteurs ou entreprises.

Cet esprit de progrès, notre histoire en découvre la présence au cours de chaque décennie. Déjà avant la seconde guerre mondiale, avec la première électrification de ligne. Dans les années 50 avec la création du Trans Europ Express, le train international des hommes et femmes d'affaires. Avant 1970 lorsque le grand conteneur a investi les installations ferroviaires autant que les quais des ports maritimes. Et au cours des trente dernières années, marquées par la percée de l'informatique, l'irruption dans nos vies d'une "grande vitesse" qui change les distances et les habitudes, la nécessaire réaction à la concurrence vive installée par les progrès du mode routier et l'ouverture européenne des marchés de production et de transports... Au fil du temps, les cheminots ont adapté leur manière de travailler. Certains métiers sont nés, d'autres ont disparu. Tout au long de 2001, C'EST À DIRE explorera la mémoire de l'entreprise pour se faire une idée



plus précise de cette évolution. Cette mémoire est assez riche: en septembre dernier, PS a sondé pour notre rédaction le fichier de cheminots retraités et a dressé une liste de plus de 650 anciens susceptibles d'avoir travaillé à la SNCB lors de sa création. A situation inchangée, nous devrions compter cette année 6 centenaires ! Et bon nombre de

nona et octogénaires. Sans doute l'embaras du choix pour en apprendre plus sur la manière dont on bossait chez nous voilà trois quarts de siècle... et comparer avec ce qui se fait aujourd'hui.



Une vidéo pour la postérité

Les 75 ans de la SNCB sont aussi l'occasion de résumer en images comment, de lignes en aiguillages, le chemin de fer est devenu ce qu'il est aujourd'hui. Pour cette fin d'année 2000, les réalisateurs viennent de clôturer le tournage (dont vous voyez une photo en primeur). Après montage des prises de vue et des images d'archives naîtra un film vidéo d'une durée d'une dizaine de minutes retraçant succinctement les différentes périodes importantes de l'existence de la SNCB, entre 1926 et 2001. Cette vidéo sera officiellement présentée lors du coup d'envoi des festivités anniversaire, en présence des hauts responsables politiques du pays et de la presse.

Vous et nos clients

Portes ouvertes

Notre société des chemins de fer montrera qu'elle souffle cette année ses 75 bougies, e.a. au travers des portes ouvertes organisées dans des gares-stars de chaque district, des attractions et des expositions qui montreront au public le plus beau visage de notre entreprise.

Fêtes du rail

On se lancera aussi dans des activités tout à fait inhabituelles mais totalement de circonstance. Les festivités rassembleront cheminots et clients le week-end des 5 et 6 mai à Bruxelles. Le choix de ces dates est hautement symbolique: c'est en effet le 5 mai 1835 qu'eut lieu le premier voyage ferroviaire commercial entre Bruxelles et Malines. Et le 5 mai 1935 qu'une AM roula pour la première fois à l'électricité. Ce week-end-là, le grand public aura l'occasion de revoir d'antiques et authentiques trains à vapeur, de découvrir le nouveau matériel roulant qui entre progressivement en circulation sur le réseau et de voir l'envers du décor en visitant des ateliers. Le tout, bien sûr, agrémenté de nombreuses animations festives.

Cadeau pour le personnel

Le personnel ne sera bien sûr pas oublié. Comme en 1998, lors de la restructuration de l'entreprise, et l'an dernier, passage à l'an 2000 oblige, la SNCB offrira à chaque cheminot un cadeau, notre cadeau d'anniversaire! Pour nos 75 ans ...

Cérémonie officielle

Pas d'anniversaire digne de ce nom sans solennité. Au printemps, la présence des hautes personnalités du pays et de la presse à la cérémonie d'ouverture officielle marquera le coup d'envoi des festivités commémoratives du 75e anniversaire qui se dérouleront tout au long de 2001. Y seront présentés en primeur la vidéo d'entreprise et l'album historique réalisés pour célébrer l'événement. Et aussi, on l'espère, des cheminots qui encadrent la vie de l'entreprise: vétérans des débuts et tout nouveaux venus.



La 1re partie est la préface générale. Les parties 2 et 3 retracent la création et le développement des chemins de fer belges au XIXe et XXe siècles. La partie 4 aborde les aspects technologiques, économiques, sociaux et culturels. En guise de conclusion, les auteurs offrent leur vision sur les perspectives d'avenir pour le XXIe siècle. Le livre qui est l'oeuvre d'une équipe inter-universitaire s'adresse à tout public. Mais il est également destiné aux scientifiques pour qui, jusqu'ici, il n'existait aucun ouvrage de référence de ce type pour baser leurs recherches dans ce domaine. C'est un ouvrage léché, agrémenté de belles photos que les cheminots sauront apprécier. Pour le personnel et les pensionnés de la SNCB, ce livre sera proposé à un prix avantageux. Affaire à suivre.

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 Vanfighem,
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

Magazine cherche dynasties !

Est-on cheminot de père/mère en fils/fille ? Bonne question. Et bonne réponse, peut-être, si les familles se signalent à notre rédaction.

Grand-papa faisait ça, Maman était là, Et moi et moi et moi...

De père en fille, cela existe aussi, vous le découvrirez en première page. Donc, pourquoi pas de mère en fils ? Alors, poursuivons: nous ne risquons que de bonnes surprises. Appelez-nous, écrivez-nous, la rédaction vous attend de pied ferme.

Le temps du train

Au printemps prochain, le livre "Le temps du train. 175 ans de chemin de fer en Belgique - 75e anniversaire de la SNCB" sera présenté. Cet ouvrage de référence est composé de 460 pages et s'articule en 5 grandes parties.

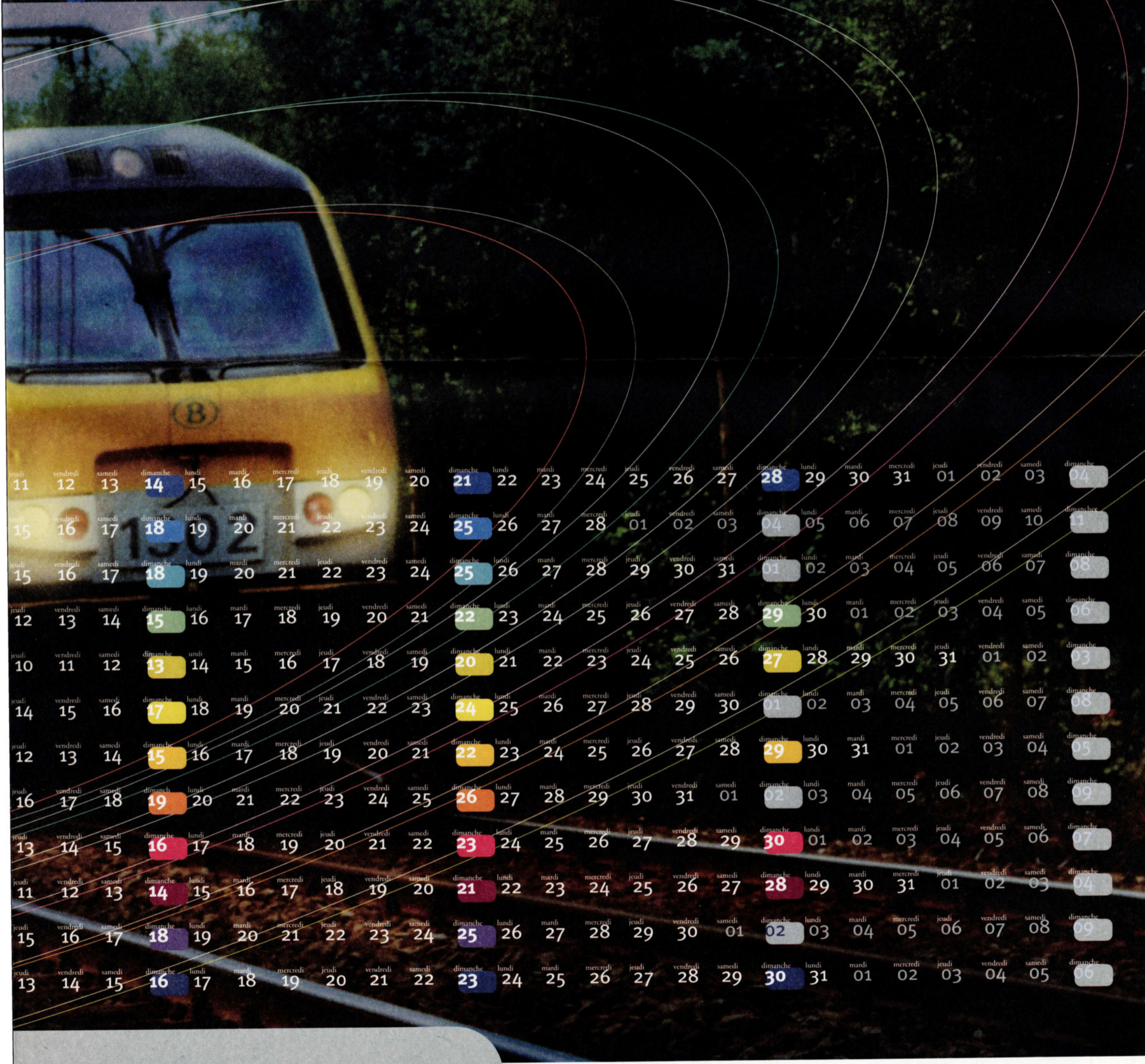




	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi	dimanche	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi	dimanche	lundi	mardi	mercredi	
janvier		26	27	28	29	30	31	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	
février		28	29	30	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14
mars	29	30	31	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	
avril	26	27	28	29	30	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	
mai	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02	03	04	05	06	07	08	09	
juin	28	29	30	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	
juillet	26	27	28	29	30	31	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	
août	30	31	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	
septembre	27	28	29	30	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	
octobre	24	25	26	27	28	29	30	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	
novembre	30	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	
décembre	27	28	29	30	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	

C'EST À DIRE
 magazine du personnel de la SNCB

2001



Où en sont les travaux sur la ligne 36 ?



En 1997, les travaux de modernisation sur la ligne Bruxelles-Louvain ainsi que la construction de la ligne à grande vitesse entre Bruxelles et Liège ont commencé. Beaucoup a déjà été fait, mais c'est 2005 qui verra l'achèvement des travaux.

Les nuisances pour les riverains et les voyageurs ne sont pas négligeables. Il reste néanmoins que ces travaux sont nécessaires. Le nombre de voyageurs ne cesse de croître et la problématique de la mobilité devient de plus en plus préoccupante. Mais en 2005, tout un chacun pourra bénéficier des améliorations apportées.

Bruxelles-Louvain vers les quatre voies

Entre Bruxelles et Louvain, la ligne 36 existante est en cours de modernisation et le nombre de voies s'étendra jusqu'à quatre. Il faut d'abord procéder à des travaux préparatoires, comme la démolition/l'agrandissement de ponts, la pose d'écrans antibruit, ..., avant de songer à la pose de deux voies supplémentaires à l'extérieur des deux voies existantes, sans oublier l'électrification, des nouvelles installations de signalisation et de

télécommunication. Lorsque les voies extérieures seront prêtes, les trains les emprunteront et ce sera au tour des voies intérieures d'être renouvelées. Celles-ci serviront pour des trains IC rapides et les TGV, qui pourront y circuler jusqu'à 200 km/h dès 2005. Les trains locaux et les rames moins rapides utiliseront les voies extérieures.

En plus de la gare de Louvain, deux gares (Zaventem et Kortenberg) et six points d'arrêt (Haren, Diegem, Nossegem, Erps-Kwerps et Herent) seront réaménagés sur cette ligne. Des préparatifs sont également en cours en vue d'aménager à Nossegem une courbe vers Bruxelles-National-Aéroport afin de relier directement Louvain à l'aéroport. A Louvain, on travaille à une courbe de raccordement entre les lignes Hasselt-Aarschot-Louvain et Louvain-Bruxelles.

En 2005, tous ces efforts permettront de relier Louvain à Bruxelles

en seulement 13 minutes. En outre, un plus grand nombre de trains par heure pourront desservir les gares et les points d'arrêt situés entre Bruxelles et Louvain.

Louvain-Liège : en une bonne heure et demie de Bruxelles à Cologne

Ici, on travaille à une nouvelle ligne à grande vitesse en site propre, qui suivra en majeure partie le tracé de l'E40. Elle pourra également être empruntée par des IC. En 2002, la ligne pourra être testée et homologuée et les trains à grande vitesse pourront y circuler à 300 km/h. Sur le trajet Louvain-Liège, le Thalys Bruxelles-Cologne réalisera ainsi un gain de temps de 10 à 15 minutes. En 2005, le Thalys mettra une heure de moins sur le trajet Bruxelles-Cologne. Les IC pourront atteindre les 200 km/h sur le tronçon parallèle à l'E40. Pendant ce temps, Liège-Guillemins fera entièrement peau neuve.

Liège-frontière allemande : ce n'est qu'un début

Pour ce tronçon de la LGV en site propre, il reste encore beaucoup à faire. Un certain nombre de permis de bâtir et de procédures administratives sont toujours en cours. L'achèvement de cette section est prévue pour 2006.

Il faut tout d'abord opérer des travaux préparatoires afin d'aménager les voies supplémentaires, comme ici à Kortenberg où on a construit un nouveau pont à côté de l'ancien.



Entre Louvain et Liège, la LGV longe complètement l'E40, comme à Borgworm où l'assiette est déjà aménagée.

Brochure et exposition

Depuis le début, la SNCB informe les riverains de toutes les communes concernées via des affiches info-travaux. On peut également s'informer via la ligne Info-projet (078 15 48 05 pour les francophones et 078 15 48 04 pour les néerlandophones) ou sur les sites web de la SNCB (www.sncb.be) et TUC-Rail (www.tucrail.be).

Deux initiatives viennent d'être lancées. Une brochure informe tous les habitants des communes concernées sur les différents travaux en cours sur la branche Est. Deux

pages y sont consacrées à chaque commune de Diegem jusque Landen/Gingelom. Dans l'Infobuis Werken Stations-omgeving à Louvain (bureau d'informations sur les travaux), se tenait jusqu'au 13 janvier une exposition récapitulative des travaux avec plans et photos.

Bon score de la SNCB en trafic international



Pour le premier semestre 2000, la SNCB présente d'excellents résultats en trafic international. Le bilan pour le trafic classique était positif pour le premier semestre 2000, à savoir +8 millions BEF, alors qu'en 1999, on enregistrait encore un résultat négatif de -234 millions BEF.

Premiers bénéficiaires pour Eurostar

La SNCB a réalisé pour la première fois un bénéfice de 35 millions de francs avec Eurostar. En 1999, les pertes s'élevaient encore à 230 millions BEF. Pour arriver à ce résultat, la SNCB a conclu des contrats avec quelque 200 entreprises qui se voient offrir des réductions à condition d'acquiescer un nombre donné de billets. La SNCB n'est pas astreinte à un péage pour l'utilisation de l'Eurotunnel, au contraire de ses partenaires français et anglais. Ajoutons à cela le cours élevé de la livre sterling. Il pourrait toutefois avoir un effet négatif en dissuadant un certain nombre de touristes d'aller faire leurs emplettes de Noël à Londres, mais jusqu'à présent, la SNCB n'en ressent que peu d'inconvénients. Le nombre de voyageurs empruntant l'Eurostar entre Bruxelles et Londres est

estimé à 1,6 million pour 2000 et à 1,7 million pour 2001.

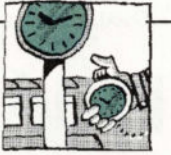
En revanche, l'ensemble du groupe Eurostar s'attend à des pertes de l'ordre de 9,2 milliards de francs, du fait que les partenaires français et anglais doivent s'acquiescer de leur exorbitant droit de péage. Pour les Britanniques, cela représente 53 % de leurs charges.

Résultats positifs pour Thalys

Le bilan de Thalys s'est lui aussi révélé positif, à savoir +49 millions. Ce résultat a pu être obtenu par une mobilisation maximale du matériel, une augmentation des voyages réservés et du taux moyen d'occupation, ainsi que par une augmentation du chiffre d'affaires.

La Jonction TGV a enregistré 49 millions de francs de pertes, principalement en raison de l'occupation déficiente du train à destination de Grenoble.

La SNCB et la SNCF ont conclu un nouvel accord commercial jusqu'à fin 2002 et ambitionnent de développer surtout le trafic entre Bruxelles et les provinces françaises, en complément des relations Thalys. Ce sont ainsi plus de 30 villes qui bénéficient d'une liaison avec Bruxelles via la Jonction TGV.



MERITS: vers un ARI européen ?

Vérifier un horaire, calculer un prix et imprimer son billet à partir de chez soi pour aller de Bruxelles à Naples ou de Bruxelles à Prague, ce sera bientôt possible grâce à MERITS.

Alain Van Roos, concepteur de ARI, est chef du projet MERITS. Il raconte cette aventure passionnante. "Les clients demandent de plus en plus de disposer d'informations sur les trajets internationaux et l'Internet devient progressivement le moyen de consultation privilégié des utilisateurs. Jusqu'à présent, chaque pays fabriquait ses horaires dans son coin et la mise en commun était quasiment inexistante. Voilà pourquoi, le projet MERITS est né en 1999 sous l'impulsion de quelques pays, dont la Belgique, et sous la responsabilité de l'UIC qui va ainsi répondre concrètement à l'attente de nombreux réseaux".

Cinq volets

L'appellation complète est "Multiple European Railway Integrated Timetable Storage" que l'on pourrait traduire par base de données des horaires de chemins de fer au niveau européen. Même si le projet a l'ambition d'aller beaucoup plus loin, c'est bien par les horaires que tout commence. Le principe est simple et se décline en cinq volets:

- une mise en commun de tous les horaires des pays participants;
- la prise en charge éventuelle de l'encodage des données en

externe au cas où une des sociétés d'exploitation ne peut les fournir dans les délais;

- l'utilisation d'un logiciel d'interface, en l'occurrence Edifact adapté pour les chemins de fer par la société belge Edifer;
- le retour des données dans chaque pays sous une forme compatible avec les moyens locaux de diffusion des horaires, par exemple ARI en Belgique;
- une mise à jour permanente et automatique pour chaque changement d'horaire intervenant dans les pays concernés.

Du principe à la réalisation, il a fallu franchir de nombreuses étapes dont la moindre n'était pas d'installer une collaboration efficace entre les 32 pays participants: "C'est un projet de 5 millions d'euros en cinq ans. Nous avons utilisé une clé de répartition de l'investissement sur base de l'importance du trafic de chacun. Chaque pays s'est ensuite engagé à livrer ses données en deux mois ou à les faire encoder par des tiers en cas de retard de manière à ce que toutes les données soient disponibles dans le délai prévu". Ces étapes ayant été franchies, MERITS est quasiment opérationnel. Dès le printemps, les

produits ARI (disquettes, CD-Rom, <http://ari.sncb.be>) auront définitivement adopté une couleur européenne qui ne fera d'ailleurs que s'agrandir au fil des mois. C'est ainsi, par exemple, que des discussions sont en cours avec les pays de l'Est !

Train, avion, métro, etc.

Le projet ne restera pas cloisonné au niveau des horaires, pas plus qu'il n'est limité aux seules sociétés de chemins de fer. L'intégration des tarifs débouchera sur la possibilité pour les utilisateurs de disposer d'un prix unique dès la consultation du programme et, ultérieurement, d'imprimer leurs billets à domicile. En plus, MERITS va rapidement s'ouvrir à des tiers de manière à offrir aux clients une réponse globale intégrant plusieurs moyens de transport. La

RATP parisienne se montre déjà très intéressée à intégrer ses horaires dans le système. Au niveau aérien, des sociétés spécialisées dans les banques de données des transports souhaitent intégrer les horaires des chemins de fers MERITS dans les informations qu'elles fournissent aux compagnies aériennes.

Actuellement projet européen centré sur le rail, MERITS est donc appelé à devenir un concept international et

multimodal. "MERITS constitue pour la SNCB une opportunité exceptionnelle de jouer un rôle actif dans la mise en place d'un vrai réseau européen des chemins de fer avec des perspectives d'intermodalité beaucoup plus larges", conclut Alain Van Roos.

Module 4

Hermes 14 Members

30 participating railway undertakings

For the other members, management done by TLC using Internet

Internet

Merits - The first results

7 June: Passenger Commission Decision:

Contract validity: 5 years

Operating budget more or less 1 mio Euro a year.

At present: 30 participating railway undertakings

Operating costs are shared according to the traveller sharing key.

"Shaping the Railway of the 21st Century"

MERITS, tel que présenté lors de réunions au sein de l'UIC: un modèle pour le chemin de fer du 21e siècle.

ENQUÊTE

Votre avis sur le Call Center

Le Call Center du Centre de Services Information Technology (CS IT), autrefois appelé Help Desk ou plus récemment Help Center, a été complètement restructuré fin 1998. Après un peu plus d'un an de fonctionnement, ses responsables souhaiteraient savoir comment vous le percevez aujourd'hui. En vous prêtant une oreille attentive et en analysant vos réponses au questionnaire que voici, ils sauront concentrer leurs efforts pour améliorer la qualité du service.

Aidez-les à mieux vous aider.

C'est un service que vous leur rendez. Ils en ont conscience et pour vous en remercier, ils tireront au sort, dans le paquet des questionnaires remplis, les noms de 10 personnes qui se verront offrir l'encyclopédie Encarta 2000 (sur cd-rom) ou des trajets Thalys entre Bruxelles et Paris.

Renvoyez vos réponses aux questions avant le 16/2/2001 au bureau CS IT.052, section 45, avenue Fonsny, 49A, 1060 Bruxelles. Vous pouvez également introduire vos réponses au moyen du site intranet du CS IT.

1. Connaissez-vous le Call Center ?

- Oui, vous le connaissez et vous y avez déjà fait appel
- Oui, vous le connaissez mais vous n'y avez jamais fait appel

◆ Pourquoi n'y avez-vous jamais fait appel ?

.....

◆ Qui contactez-vous lorsque vous rencontrez des problèmes avec un ordinateur ou avec une application informatique ?

.....

Passez directement à la question 4.

- Non, vous ne le connaissez pas et vous n'y avez jamais fait appel

◆ Qui contactez-vous lorsque vous rencontrez des problèmes avec un ordinateur ou avec une application informatique ?

.....

Passez directement à la question 4.

2. Quelle est votre connaissance du fonctionnement du Call Center ?

2.1. Connaissance

Quels genres de problèmes le Call Center peut-il résoudre ?

- | | | |
|---|-----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> SABIN | <input type="checkbox"/> PC | <input type="checkbox"/> Logiciel bureautique |
| <input type="checkbox"/> Imprimante | <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> Clavier |
| <input type="checkbox"/> Teamware | <input type="checkbox"/> Souris | <input type="checkbox"/> Artemis |
| <input type="checkbox"/> Autres notamment : | | |

Lorsque vous devez faire appel au Call Center,

- Vous appelez vous-même
- L'assistant informatique appelle pour vous
- Quelqu'un d'autre s'occupe de cette tâche, notamment :

D'après vous, quelle est la disponibilité du Call Center ?

- Pendant les jours ouvrables de 7h à 21h
- Les jours ouvrables 24h sur 24, pendant le week-end de 7h à 21h
- Tous les jours de 7h à 21h
- Tous les jours de 6h à 22h
- Tous les jours 24h sur 24

Savez-vous à quoi sert le numéro d'enregistrement que vous donne votre correspondant ?

- Vous n'avez jamais reçu un tel numéro
- Ce numéro est destiné à la comptabilité ou la facturation
- Grâce à ce numéro d'enregistrement, vous pouvez toujours reprendre contact pour connaître l'évolution de la résolution du problème
- Au moment où le problème est résolu, vous devez en avvertir le Call Center en mentionnant ce numéro

2.2. Expérience

Comment contactez-vous le Call Center ?

- Par téléphone au
- Par e-mail au
- Par fax au
- Par un autre moyen :

Combien de temps attendez-vous avant de raccrocher ?

- Moins de 5 secondes
- Entre 5 et 10 secondes
- Entre 10 et 20 secondes
- Entre 20 et 30 secondes
- Le temps qu'il faut, même si ça dure plus d'une minute

Suite au verso





Fidélité récompensée et tarifs simplifiés

Le 1er février 2001, le prix des voyages en train augmentera en moyenne de 2,99 %. La SNCB va simplifier quelques formules tarifaires et récompenser les clients fidèles.

Dire que le train est trop cher est un cliché. Mais savez-vous que, malgré cette augmentation, prendre le train en Belgique coûte moins cher que chez nos voisins ? Un trajet en train de 50 km coûte chez nous 210 BEF, tandis qu'en France, aux Pays-Bas, en Suisse et en Allemagne, il peut atteindre 280 à 450 BEF. Cette augmentation est une conséquence nécessaire de l'indexation et de la hausse des coûts d'exploitation.

Pour attirer davantage de voyageurs et accroître ses recettes, la SNCB a élaboré une nouvelle structure tarifaire basée sur quatre principes: des conditions les plus avantageuses pour les clients fidèles, une simplification de la structure tarifaire, une fixation des prix en fonction des heures creuses et de pointe et une opération séduction des jeunes usagers avec des prix avantageux.



Concrètement, qu'est-ce qui va changer le 1er février 2001 ?

- La carte de fidélité est introduite. Nominative, elle est valable pendant 12 mois et coûte 2.900 BEF. Elle donne droit à 25 % de réduction sur le prix plein en 1re et 2e classe. Si le voyage retour ne commence qu'après 19 heures (le même jour que le voyage aller), il est gratuit, sauf les dimanches et jours fériés. La carte de réduction actuelle à prix fixe, qui permet d'acheter des billets à 50 % pendant 1 mois, est maintenue.
- Toutes les formules de pass sont valables pendant 12 mois et ne peuvent être utilisées qu'après 9 h (pas de restrictions les samedis, dimanches et jours fériés, en juillet/août et dans la période du 24 décembre au 2 janvier). La capacité de transport est ainsi préservée au bénéfice des navetteurs pendant les heures de pointe.
- La limite d'âge pour les titulaires d'une Carte Train Scolaire passe de 30 à 26 ans en vue d'une meilleure intégration tarifaire avec les sociétés de transport régionales. Le prix pour les -18 ans est de 45 % du prix plein d'une carte train trajet normale et de 74,4 % pour les + 18 ans. La limite d'âge s'applique également à la carte CAMPUS.
- Le Railpass remplace le Pass 9+. Il permet de faire 10 voyages simples



au choix entre 2 gares belges pour 2.280 BEF en 2e classe et pour 3.500 BEF en 1re classe.

- Le Golden Railpass 2e classe est supprimé (les 65+ peuvent bénéficier du tarif senior de 100 BEF pour un voyage aller-retour). Pour les jours où le tarif senior n'est pas d'application et pour les voyageurs entre 60 et 65, il y a le RailPass. Le Golden Railpass 1re classe est maintenu et devient meilleur marché. C'est ainsi qu'après le 1er février, 6 voyages simples ne coûteront plus que 1.800 BEF au lieu de 2.030 BEF actuellement.
- A partir de février, le Multi Pass ne sera plus valable qu'1 jour au lieu de 2 mois et il sera valable pour un voyage aller-retour en 2e classe le même jour pour 3, 4 ou 5 voyageurs. Il n'est plus nécessaire de le compléter; il sera également vendu dans le train et

coûtera respectivement 1.370, 1.550 ou 1.710 BEF.

- La Carte Ligne 26 est maintenue, mais est valable 12 mois au lieu d'une période illimitée. Elle ne sera plus vendue dans les trains, mais bien dans toutes les gares au prix de 630 BEF. L'Accès-Pass est supprimé. Une bonne alternative est offerte par la Carte Ozone 10 pour 8.
- Avec le Billet Week-End (40 % de réduction pour le 1er voyageur, 60 % pour le 2e au 6e voyageur), le voyage aller ne peut être entamé que le vendredi après 19 h, jusqu'à la fin du service du dimanche. Le voyage retour doit être effectué le samedi ou le dimanche, donc plus le lundi. Ces mesures ont été décidées afin de préserver la capacité de transport au bénéfice des navetteurs le vendredi soir et le lundi matin.

ENQUÊTE Votre avis sur le Call Center (suite)

Dans le cas où le Call Center ne prend pas assez rapidement en charge votre appel téléphonique,

- Vous vous impatientez mais restez quand même en ligne
- Vous raccrochez et rappelez quelques minutes plus tard
- Vous appelez votre chef immédiat ou le responsable du service
- Vous appelez un autre service, notamment :
- Vous essayez un autre moyen que le téléphone, notamment :
- Vous raccrochez et ne rappelez plus

3. Quelle est votre opinion vis-à-vis du fonctionnement du Call Center ?

3.1. En général

Quel est votre avis concernant :

	Très bon	Bon	Insuffisant	Mauvais
Le temps d'attente avant que quelqu'un ne prenne votre appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil au Call Center et la façon dont votre correspondant vous a écouté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La compréhension de votre problème par votre correspondant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La rapidité des interventions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'efficacité des interventions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations transmises par le Call Center durant la période de résolution de votre problème	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.2. Votre dernier appel

Votre dernier appel date de jours. Il s'agissait d'un problème concernant :

- SABIN
- Imprimante
- Teamware
- Autres notamment :
- PC
- Internet
- Souris
- Logiciel bureautique
- Clavier
- Artemis

Quel est votre avis, après votre dernier appel, concernant :

	Très bon	Bon	Insuffisant	Mauvais
Le temps d'attente avant que quelqu'un ne prenne votre appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil au Call Center et la façon dont votre correspondant vous a écouté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La compréhension de votre problème par votre correspondant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La rapidité des interventions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'efficacité des interventions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations transmises par le Call Center durant la période de résolution de votre problème	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.3. L'évolution du Call Center

En moyenne, vous appelez le Call Center fois appel par an. Il s'agit surtout des problèmes concernant

- SABIN
- Imprimante
- Teamware
- Autres notamment :
- PC
- Internet
- Souris
- Logiciel bureautique
- Clavier
- Artemis

Quel est votre avis concernant l'évolution des points suivants depuis la restructuration du Call Center en 1998 ?

	Fortement amélioré	Un peu amélioré	Statu quo	Un peu dégradé	Fortement dégradé
Le temps d'attente avant que quelqu'un ne prenne votre appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil au Call Center et la façon dont votre correspondant vous a écouté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La compréhension de votre problème par votre correspondant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La rapidité des interventions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'efficacité des interventions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations transmises par le Call Center durant la période de résolution de votre problème	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Quelles sont vos suggestions concernant le fonctionnement du Call Center ?

Quels sont les domaines (applications, produits, machines, ...) pour lesquels le Call Center pourrait vous venir en aide ?

.....

Avez-vous des propositions afin d'améliorer notre service ? Si oui, lesquelles ?

.....

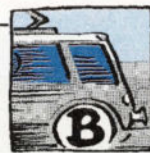
Avez-vous des attentes particulières vis-à-vis d'un Call Center tel que le nôtre ? Si oui, lesquelles ?

.....

5. Informations personnelles vous concernant

Grade ou fonction : Unité / Service :
 Siège de travail : N° d'identification :
 Nom et prénom : N° de téléphone (bureau) :

Merci d'avoir pris quelques instants pour participer à notre sondage d'opinion



Et si on arrivait à l'heure ?

Notre fidélité aux horaires annoncés (autrement dit la ponctualité de nos trains) est un souci quotidien pour nos clients. Elle a accusé des creux importants en 1998 puis s'est améliorée très sérieusement. Pourtant, elle reste une sorte de talon d'Achille dans notre organisation. C'est un problème majeur, qui tient en alerte une "task force" multi-disciplinaire et doit mobiliser chacun d'entre nous.

Travailler à la partition

"Ne tirez pas sur le pianiste" reste une des meilleures formules au moment d'aborder le problème, car désigner des coupables dans de grands exercices de chasse aux sorcières ne débouche pas nécessairement sur des améliorations. Suivre de près la partition, gommer les fausses notes et affiner l'orchestration... peut tout aussi bien ouvrir la voie au progrès toujours espéré.

Le tableau que voici est l'un des outils majeurs dans cette perspective. Il reproduit les chiffres déjà anciens (du premier semestre 2000) mais ses grandes lignes restent valables dans le temps. Les données sont basées sur des statistiques mensuelles; elles indiquent avec une marge d'erreur infiniment faible l'origine des retards et leur ampleur.

Des pistes de solution

A ce stade de globalisation, ce sont bien sûr des données abstraites. Mais derrière les chiffres, il y a des gens mécontents et un effritement de notre image de marque sans doute au moins proportionnel à la

baisse de la régularité. La meilleure parade à cette dégradation consiste à faire baisser les chiffres, en nous engageant à fond et en faisant preuve d'initiative et de sens des responsabilités.

Dans la dernière colonne du tableau figurent les sigles des unités qui sont le plus aptes à dégager les solutions nécessaires. C'est au sein de leurs services qu'on peut remédier aux causes, dans une démarche positive qui prend pour objectif central le client de la SNCB.

Les dérangements au matériel voyageurs et aux engins de traction représentent presque un tiers,

tant par le nombre d'incidents que par l'ampleur des retards. Il est certain que les unités d'entretien (à long et à court terme) sont les mieux placées pour analyser les cas et dégager des solutions efficaces.

Les problèmes posés par l'infrastructure viennent en deuxième lieu. Ici, on remarque qu'un incident occasionne rapidement un retard assez important.

La plupart des retards de plus de 10 minutes sont la conséquence de dérangements techniques (matériel et infrastructure) et méritent de retenir plus particulièrement l'attention.

Origine des retards 1er semestre 2000	Incidents (part en %)	Retard (part en %)	Solution (unité)
Organisation du mouvement des trains	6,3	6,6	R
Mise à disposition des moyens	10,7	10,1	TR
Matériel Voyageurs (traction comprise)	34,8	27,4	EL - EC
Matériel Marchandises	0,5	1,0	WMS
Problèmes de voie	3,2	5,4	MI
Problèmes d'alimentation électrique	21,4	26,0	MI
Télécommunications	0,3	0,4	TE
Accompagnement	9,8	2,3	VN
Vente	1,9	0,4	VI
Tiers	11,1	20,4	



La partition ? Oui, justement

Mais le redressement de la régularité ne tiendra pas seulement à des mesures concentrées dans les Centres d'Activités de production et de gestion, quelle que soit l'importance de leurs interventions, il dépendra aussi des autres unités, plus en amont.

L'image du pianiste, en début d'article, évoque le métronome, régulateur du temps, l'orchestre environnant, une équipe dont chaque membre a sa partition.

Et la partition, tous comptes faits, c'est la chaîne de prestations dans laquelle l'implication de chacun concourt à donner sa cohérence et son exactitude au résultat. Jouer juste et au bon moment, c'est tout l'art du

musicien d'orchestre qui veut enthousiasmer le public. Nous, cheminots, avons aussi un public. Séduisons-le comme le musicien le ferait.

La presse vient de nous indiquer que le phénomène n'est pas seulement belge : nos voisins hollandais, par exemple, vivent à la même - mauvaise - heure. Mais il ne faut pas s'en consoler. Il faut rectifier, remédier, améliorer... Nos clients, pour la plupart, vivent en Belgique, travaillent en Belgique, se déplacent en Belgique. Pas questions de leur dire: "ça ne va pas mieux chez les voisins".

DANS LA PRESSE
Le Soir (supplément Victor) du 23-24 septembre 2000

Train d'amour-haine

"Quand je ressens une overdose de train, je prends la voiture et vice-versa", soupire Adelmo, le comptable d'Elvis Pompilio, navetteur sur la ligne Liège-Bruxelles depuis huit ans. Même si, en gros, le rail reste son mode de déplacement principal. "Au départ, le trajet durait moins d'une heure. Mais, depuis la refonte du plan IC/IR de mai 1998, les retards sont de plus en plus fréquents." D'où la nécessité, pour ce jeune père de famille, de se doter d'un téléphone mobile et d'une voiture.

"Certains jours, je ne peux vraiment pas me permettre d'être en retard. Lorsque j'ai un rendez-vous important ou que je dois aller chercher mon fils à la garderie..." Le manque de ponctualité lui empoisonne réellement la vie. "Mes patrons sont sympas mais déplorent mes retards. C'est désolant", confie Adelmo. Qui avance les griefs habituels : un manque de communication de la SNCB à l'égard des usagers, peu de confort (froid ou surchauffe des compartiments en hiver, position debout quand un train est supprimé, etc.), des grèves, des voitures ou locomotives en panne, etc. "Des bruits courent même que la qualité du service est supérieure dans le nord du pays. Mais ce n'est pas vérifié", poursuit-il. (...)

Le train, il l'aime pourtant. "Le train est moins cher, moins fatigant que la voiture et permet de s'occuper : on dort, on lit, on discute le coup... tandis que les contacts se nouent facilement." Et les habitudes se créent. On débarque avec une bouteille pour fêter un anniversaire, un nouveau boulot. On se file de bons tuyaux. "J'ai trouvé une maison grâce à une conavetteuse. Un informaticien nous a dit que sa boîte embauchait. Parfois, on s'isole à deux ou trois pour se faire des confidences. Ou on s'inquiète de l'absence d'un tiers: Il ne vient pas ?"

Timbres chemin de fer non dentelés : vente exceptionnelle

Les 15 et 16 mars 2001, les timbres non dentelés "gare d'Ottignies" et "le trafic marchandises" seront vendus ensemble au prix de 2.500 BEF.

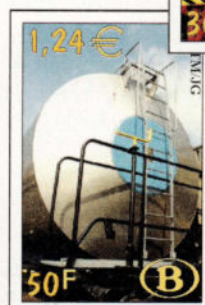
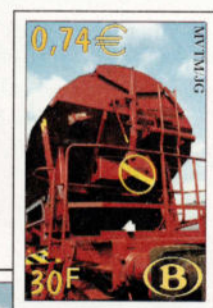
Pour obtenir la double série, il est nécessaire de s'inscrire avant le 20 février 2001, en renvoyant une demande accompagnée d'une vignette de la Caisse des soins de santé à l'adresse suivante: UCC Communication, CO. 013, section 60, rue de France, 85, à 1060 Bruxelles. Mais attention: il n'y a que 250 séries en vente. On ne peut donc commander qu'une série par personne.

Les personnes dont la demande aura pu être prise en compte seront personnellement informées par courrier. Elles pourront retirer leur série, sur présentation de la lettre de confirmation qui leur aura été envoyée, au local CO.014 section 50 au 85 rue de France à Bruxelles,



le 15 ou 16 mars 2001 de 10 à 12 heures.

Pour toute info, appelez Nancy Cattrysse au 911.52672 (02.525.26.72).



ZOOM BestNet : un bulletin pour amateurs de télécoms

Vous souhaitez rester au courant de l'évolution des télécoms en Belgique ? Il vous suffit de souscrire gratuitement au bulletin de <http://www.BestNet.be>. Il s'agit d'un site indépendant qui publie des informations sur les tarifs télécoms (fixes et mobiles), des informations générales ainsi qu'un bulletin. Ce bulletin paraît en français et en néerlandais. La version néerlandaise est envoyée deux fois par semaine, et provisoirement, la version française une fois par semaine. Le site sera bientôt enrichi d'un forum sur les télécommunications.



Roger Thiry ▲

5 clichés du concours photos (10 et fin)

Beaucoup de cheminots, en dehors de leur travail, s'adonnent à leur passion pour les arts, les sports et bien d'autres loisirs. La prolifération des clubs au sein de la Société en est le signe symptomatique.



▲ Stefan Nicolai

Nous leur avons permis, au travers de ce concours photos, d'une exposition qui a parcouru tout le pays et de nos 10 éditions de C'EST À DIRE, de montrer la vision de la SNCB de ceux d'entre eux qui taquinent le diaphragme et la pellicule.

Au terme de cette aventure, nous publions dans ce numéro les 5 dernières photos de notre série de 50 lauréats. Mais ce n'est que laisser place à une autre forme d'expression... (voyez notre concours littéraire en page 3)



Jean Cloes ▲



▲ Albert Grade



Année 2001 : un pas de plus vers l'euro

Dès le 1er janvier 2001, la comptabilité sera tenue en euro, et non plus en franc belge. Une mesure qui ne devrait pas changer les habitudes des collaborateurs de l'entreprise.

Depuis janvier 1999, le montant net final des fiches de rémunération est converti en euro. Quant au montant versé sur le compte bancaire de l'employé, il est libellé en euro ou en franc belge selon la conversion réalisée par les banques à la demande du titulaire du compte.

Ce n'est que le 1er janvier 2002 que la situation changera: les fiches de rémunération seront libellées en euro et les comptes bancaires passeront automatiquement à l'euro.

1er janvier 2001: la comptabilité en euro

A partir du 1er janvier 2001, la comptabilité au sein de la SNCB

est désormais tenue en euro. Les budgets, le suivi des budgets, les communications avec les administrations fiscales et sociales, par exemple, se feront en euro. Afin de faciliter le traitement des extraits de compte, les comptes bancaires de l'entreprise seront également convertis en euro. La SNCB paiera donc ses fournisseurs en euro.

Toutefois, dans la mesure où les clients ne peuvent pas encore payer en liquide en euro, la comptabilité des gares continue à travailler en franc belge jusqu'au 31 décembre 2001. Les caisses des gares seront informatiquement converties dans la comptabilité.

Nos fournisseurs

Depuis janvier 1999, tous les services de la SNCB doivent accepter les montants en franc belge ou en euro en input, comme par exemple pour les factures à l'entrée. Après janvier 2001, les montants en francs belges seront convertis en euro dans la comptabilité.

Nos clients

Pour nos clients, pas de changement notable. Les bulletins de virement annexés aux factures mentionnent les montants totaux à payer en euro. Mais pour les paiements scripturaux (cartes proton, cartes de crédit, domiciliations, ordres permanents, chèques et virements), les clients continuent à avoir le choix d'exécuter les paiements en franc belge ou en euro, montants automatiquement convertis en euro dans la comptabilité. Si le paiement est effectué en franc belge par le client, la conversion en euro sera effectuée automatiquement par l'institution bancaire. En ce qui concerne le cash, il n'y a pas de problème puisque les pièces et billets en euro

ne seront disponibles qu'à partir du 1er janvier 2002.

Depuis le 1er janvier 1999, le taux de conversion de l'euro a été irrévocablement fixé : un euro vaut 40,3399 FB.

