

N°3
Avril 2001

C'EST À DIRE



A lire dans
cette édition

Le médiateur :
chaud et froid
sur la SNCB
> page 2

Dossier
75ème
anniversaire
> pages 3-7

M6 : une
nouvelle
génération
> page 7

Magazine du personnel de la SNCB

Comme toute la Belgique, les cheminots en deuil

Ce mardi 27 mars, vers 8h45, deux trains de voyageurs entraînent en collision à hauteur de Pérot sur la ligne 139 qui relie Ottignies-Louvain-la-Neuve à Louvain. L'un des deux trains, venu de Wavre et se dirigeant vers Louvain, circulait à vide et à contre-voie. L'autre train, parti de Louvain vers Ottignies-Louvain-La-Neuve, transportait vingt-quatre personnes.

pour accroître encore la sécurité de nos voyageurs et de nos collègues.

L'entreprise a consenti des efforts en matière de formation et d'extension des cadres. Mais elle devra sans doute faire plus encore dans ce domaine. Il faudra sans doute aussi imaginer et appliquer d'autres mesures, d'ordre budgétaire, en matière de sécurité, de formation et d'ergonomie du travail.

En ces heures difficiles, l'entreprise présente ses plus sincères condoléances aux proches des victimes.

Elle adresse aussi un signe de sympathie à toutes les personnes blessées dans cet accident, clients et cheminots.

Elle veut enfin remercier tous ceux qui se sont portés, volontairement ou non, au secours des victimes et de leurs familles.

Très vite, les secours sont arrivés sur place et le plan catastrophe a été déclenché. Tous les services de secours ont été soumis à rude épreuve. Huit personnes sont décédées dans cet accident, dont trois de nos collègues, Laurence Ravet, Joseph Bouffieux et Koen Heylighen. Douze personnes ont été blessées, dont trois grièvement.

C'est avec émotion que tous les cheminots pensent aux passagers et à leurs collègues brutalement disparus, ainsi qu'aux proches dont la vie se trouve soudain bouleversée.

Il est trop tôt, à l'heure de mettre ce magazine en production, pour revenir sur le déroulement de la catastrophe: une enquête est en cours.

Par delà cet événement tragique, il faut examiner les problèmes qui se posent et apporter les solutions nécessaires



Photo Belga

Dans la presse

De la nuance !

Billet d'humeur signé Nicole Burette dans La Libre Belgique, le 2 avril 2001

"Tir à vue" est bien l'expression adéquate pour décrire ce qui s'est passé dans la presse à la suite de la catastrophe de Pérot. Au fil des jours, à la lecture des titres, le sentiment pouvait naître que rien, RIEN ne fonctionne dans notre entreprise et que tous les cheminots manquent de professionnalisme. En tout cas de l'avis de certains journalistes qui s'abritent derrière le "droit à l'information" pour dépasser allègrement les limites du commentaire utile. Appuyés, il est vrai, par certains qui, dans nos propres rangs, ne se privent pas de lancer des rumeurs dont ils ne mesurent pas l'effet réel.

De la nuance !

A l'heure où l'on tire à vue sur le rail belge qui n'aurait pas pris les mesures adéquates en termes de sécurité, qui cumulerait les dysfonctionnements, qui ne respecterait pas ses usagers, qui ferait preuve d'incompétence à tous les étages..., le désir nous vient d'apporter quelques nuances.

En effet, depuis quelques années, nous avons été amenés à côtoyer régulièrement les gens du rail. Les ingénieurs, les directeurs, les cheminots, les "managers"... Et nous avons dû nous rendre à l'évidence, comme nombre d'observateurs avertis du chemin de fer l'avaient fait avant nous. D'une part, le rail est une activité extrêmement complexe à gérer. D'autre part, la Société des chemins de fer belges abrite un pourcentage élevé de personnes passionnées, motivées et compétentes.

Le sens de notre propos ? Dire (...) que tout va bien à la SNCB ? Non. Il vise seulement à rappeler que, malgré les nombreuses critiques dont elle est l'objet, la SNCB compte quantité d'hommes (et de femmes) de valeur, et leur mérite ne doit pas être occulté par une lame de fond négative. Jeter le bébé avec l'eau du bain serait une erreur stratégique. Ce serait également injuste pour beaucoup.

Le billet de Nicole Burette remet les pendules à l'heure. Il confirme – merci madame – l'idée que la rédaction de C'EST À DIRE ruminait depuis le 27 mars: notre entreprise vit par le talent de femmes et d'hommes très professionnels, qui exercent leur métier avec conscience et prévoyance. L'accident, dramatique, nous bouleverse tous. Nous pensons tous aux victimes, qu'il s'agisse de tiers ou de cheminot(e)s, et nous partageons toutes les douleurs qu'il a provoquées. Mais nous sommes certains d'être de vrais, bons professionnels et cela, personne, même dans la presse la plus "marketing", ne peut nous l'enlever.

Demandez le programme sur "sncb.be"

"Bienvenue sur notre rubrique Internet consacrée au 75ème anniversaire de la SNCB". C'est ainsi que débute la visite des nouvelles pages que le site Internet de notre entreprise dédie à l'événement, après une introduction animée et sonore.

L'espace "75ème anniversaire" du site Internet rappelle au cybervisiteur les événements-clés de l'histoire de notre Société et donne un aperçu des activités et des manifestations organisées en cette année 2001.

Les différents week-ends découverte étant répartis sur toute l'année, la rubrique "calendrier" sera régulièrement actualisée pour donner, au fur et à mesure, toutes les informations détaillées.



Enfin, ceux qui auraient des questions à poser ou des suggestions à faire, il leur suffit d'un simple clic pour envoyer leur message à l'entreprise.

Entre client-roi et entreprise-reine

Le médiateur a rendu public son rapport annuel 2000. Il y dégage les points positifs et négatifs que lui suggère l'examen des plaintes traitées en 2000.

"Une année positive" selon le médiateur. En effet, 2000 a vu se concrétiser 3 éléments restés en suspens en 99:

- les contacts directs entre le médiateur et les départements (surtout VN et VI) de la SNCB sont maintenant effectifs et fructueux ;
- le Service Central Clientèle (SCC) est opérationnel depuis mai 2000 ;
- un protocole d'accord précise les nouvelles modalités de collaboration.

Le médiateur souffle le chaud ...

Sans qu'on en arrive à parler de changement radical, on peut dire que la SNCB a adopté une approche des plaintes plus humaine et plus commerciale, même si les réponses apportées demeurent basées sur la réglementation. Les Conditions Générales cessent d'être le seul et l'unique cadre de référence. Cette approche concourt à améliorer

l'image de la société et à rétablir, progressivement, la confiance du client.

Le rapport, présenté au Conseil d'Administration, a fait l'objet d'une réaction de la société. Un texte d'une vingtaine de pages apporte l'éclairage de la SNCB sur les avis du médiateur... qui s'en félicite.

Lombudsman, témoin privilégié, a pu constater que la SNCB s'est engagée dans un processus total de développement de la qualité. Récemment, précise le rapport du médiateur, elle a créé en son sein un General Quality Team qui définit ses objectifs à travers des brochures, un site sur l'intraweb, Management 21 (Lettre d'information aux cadres) et notre magazine C'EST À DIRE. La notion de qualité transparaît dans la manière dont elle traite les plaintes : une politique conviviale mais ferme.

... et souffle le froid

Le service médiation est aussi amené à émettre des avis. En 2000, il en a remis 48. Et dans 19% des cas, la SNCB a suivi – parfois en partie – les avis émis. Le médiateur déplore que les refus n'aient été que rarement motivés.

Ce sont toujours les 2 mêmes critiques qui dominent. Les retards et leurs conséquences ; l'information qui, malgré les efforts consentis, reste insuffisante.

La première cause de récriminations est la chronicité des retards, et cela dans 32% des cas de plaintes; on aborde alors le point sensible des indemnités, prévu dans le 2e avenant au contrat de gestion. Le médiateur plaide déjà en 1999 en faveur "d'une solution pratique et réalisable pour laquelle il faut particulièrement veiller à éviter une sorte de culture de compensation qui, à terme, se retournerait contre le seul voyageur" (extrait du rapport annuel 1999).

L'autre point délicat, c'est la politique d'information. La SNCB doit clairement dire – sans avoir peur de se

répéter – ce qu'elle est en train de faire, dans quel but elle le fait et ce qu'elle ne peut pas faire dans l'immédiat. "L'un des principaux défis à relever par la SNCB, conclut le médiateur, est de bien montrer, via la communication, qu'elle investit, en tant que société, énormément d'énergie et de moyens dans un processus de modernisation visant à réaliser à moyen terme un nouveau réseau ferroviaire dans lequel le client occuperait une position centrale."

87% des plaintes "satisfaites"

2.416 dossiers ont été traités au cours de l'année écoulée, 65% néerlandophones et 35% francophones.

Les motifs de plainte

Ces plaintes se répartissent en 5 catégories.

En tête, le service des trains (38%), suivi par les titres de transport (32%), la qualité du service (24,5%), les problèmes divers (3%) et enfin les bagages, vélos et colis (2,5%).

Sur ces 2.416 dossiers ouverts en 2000, on peut dire que 87% des usagers ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction. Sur le terrain, cela donne 61% de satisfaction totale et 26% de solutions acceptables. Ce taux de satisfaction en hausse par rapport à l'année dernière, dont le chiffre atteignait les 80%, illustre parfaitement l'amélioration du traitement des plaintes.

La Foire du Livre, un samedi matin

Une jolie petite foule s'était installée vers 10 h 30 dans le "Forum SNCB", cet espace de débat et de conférence dans lequel était visuellement affirmé notre partenariat avec la Foire du Livre de Bruxelles. C'est Tahar Ben Jelloun, écrivain et poète de langue française mais de taille internationale qui y prenait la parole, interrogé par Nicole Debaar, de la RTBF.

Changement de registre et de public quelques minutes plus tard. Cette fois, c'est la SNCB elle-même qui recevait familles cheminotes et jeunes lauréats de notre plus récent concours.

Une douzaine de jeunes se sont ainsi vus récompenser pour le texte

écrit sur le thème du voyage. Deux remarques dans ce domaine. D'abord, le train, qui n'était imposé qu'aux aînés, fut présent dans tous les textes; une affaire de famille, sans doute... Ensuite, que nos jeunes sont sérieux et attachés à la réalité ! D'entre les 12 lauréats, un seul a pris de la hauteur, pour atteindre ces couches atmosphériques où le rêve et l'imagination donnent une touche d'humour, un goût d'inconnu. C'est Martin Henneaux, de Namur, qui est ainsi devenu le "coup de coeur" du jury.

Que tout le monde y pense, pour la prochaine édition de ce concours... dans un an.

Coup de coeur

Texte de Martin Henneaux (Namur), 12 ans

Un beau voyage

A peine dans le train, revenant d'avoir visité le zoo d'Anvers, je suis devenu dompteur de fauves. Dans le cirque, sous le chapiteau, tous les projecteurs étaient braqués sur moi, mes habits étincelaient de mille lumières et mon fouet claquait au nez des fauves qui ouvraient des gueules grandes comme ça, les enfants assis sur les bancs autour de la cage ouvraient des yeux grands comme ça.

J'étais le roi de la savane !

Les projecteurs étaient devenus des soleils, peu après les grilles avaient disparu. Les enfants étaient devenus girafes, zèbres, gazelles, hippopotames. Comme Saint-Exupéry, je survolais le peuple de la jungle, les collines, les fleuves et les baobabs qui font tant de mal à la planète du Petit Prince. Je vis même un serpent boa avaler un éléphant.

C'est à cet instant précis que je me suis écrasé sur le sol.

J'ai bien frotté mes yeux et j'ai vu un grand bonhomme tout à fait extraordinaire qui me considérait gravement.

"Tu t'es fait mal, petit ?"

"Non, monsieur le contrôleur, j'ai seulement fait un beau voyage !"

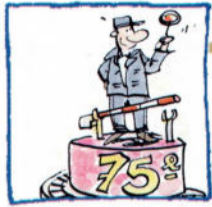
Nouveau look pour Bertrix

La gare de Bertrix, située à la croisée des lignes 165 (Libramont-Bertrix-Virton) et 166 (Dinant-Bertrix), a subi un lifting complet pour un coût total de 5,5 millions de francs. Façades, portes et châssis ont été repeints. La toiture remise en état. La salle d'attente présente un nouveau visage. En 2002, cette gare jouera un rôle fondamental avec la mise en service de l'électrification de la ligne Athus-Meuse. En effet, c'est de Bertrix que sera commandée électroniquement toute la signalisation des 131 km entre Dinant et la frontière grand-ducale.



Gare de Kontich

A côté des travaux de peinture et de toiture, une attention particulière a été portée à l'amélioration des installations pour vélos. Un ancien entrepôt a été converti pour l'aménagement de nouveaux sanitaires, garantissant l'accès aux personnes en chaises roulantes.



Pour célébrer nos 75 ans...

De début mai à fin octobre (et même un peu plus longtemps encore dans les salles d'exposition de Dexia), la SNCB va célébrer ses 75 ans dans ses cinq districts. Des dates sont fixées, notez-les déjà.

> Le 25 avril

"Le temps du train. 175 ans de chemins de fer en Belgique - 75ème anniversaire de la SNCB" est mis en vente en librairie. En page 5, une offre spéciale pour les cheminots, à ne pas manquer si vous aimez les ouvrages très documentés et exceptionnellement illustrés.

> Le 26 avril

nous distribuons un petit souvenir aux voyageurs dans nos gares. Un geste de sympathie, un clin d'oeil, une manière de dire que nous apprécions la fidélité; en même temps sort de presse une brochure spéciale donnant le programme complet des week-ends de découverte.

> Les 5 et 6 mai Week-end découverte à Bruxelles-Midi

C'est l'ouverture officielle des événements du 75ème anniversaire. Grande expo et animations en gare, de 10 à 18 h:

- "La SNCB, hier, aujourd'hui et demain" ou trois quarts de siècle au service de votre mobilité,
- "Le projet RER", un réseau express autour de Bruxelles,
- "Sous les spots publicitaires" 75 ans d'affiches à la SNCB,
- "Espace cinéma", avec projection sur grand écran d'un film sur l'histoire de la SNCB,
- "Stands d'info", pour découvrir les formules de voyage en Belgique et en Europe,

- "Travailler à la SNCB", un point de rencontre où sont présentées les possibilités de carrière dans nos rangs.

Exposition de trains anciens et modernes: locomotive à vapeur froide type 12004, ancienne voiture L, locomotive diesel 5910 ou 5404. Présence d'une loco vapeur en activité et présentation des prestigieux trains royaux de Léopold II et Léopold III.

Baptêmes TGV en Thalys à 300 km/h entre Bruxelles et la frontière française et retour (en places réservées vendues dans les gares: 200 F en confort 1 et 150 francs en confort 2). Visite de la cabine de signalisation (sur réservation). Visite à l'atelier d'entretien grande vitesse de Forest.

> Le 5 mai

mise en vente de timbres spéciaux par La Poste (thème: 75 ans de chemins de fer).

> Les 26 et 27 mai Week-end découverte à Bruges et Ostende en simultanéité avec l'événement "Oostende voor Anker"

Expositions (exposition générale présentée à Bruxelles complétée d'éléments locaux) et animations en gares de Bruges et Ostende. Exposition de matériel roulant en gare. Visite de l'atelier de traction d'Ostende. Trajets en train-vapeur entre Bruges et Ostende.

> Les 23 et 24 juin Week-end découverte à Mons

Exposition (exposition générale présentée à Bruxelles complétée d'éléments locaux) et animations. Exposition de matériel roulant en gare. Visite de la cabine de signalisation et du Dispatching régional. Visite de la plate-forme de nettoyage et expo de matériel technique de l'infrastructure. Parcours en train-vapeur.

> Du 16 septembre 2001 au 31 janvier 2002

Exposition historique sur le chemin de fer en Belgique, partenariat Dexia-SNCB. A la Galerie du Passage 44, Boulevard Botanique à Bruxelles, près de la place Rogier.

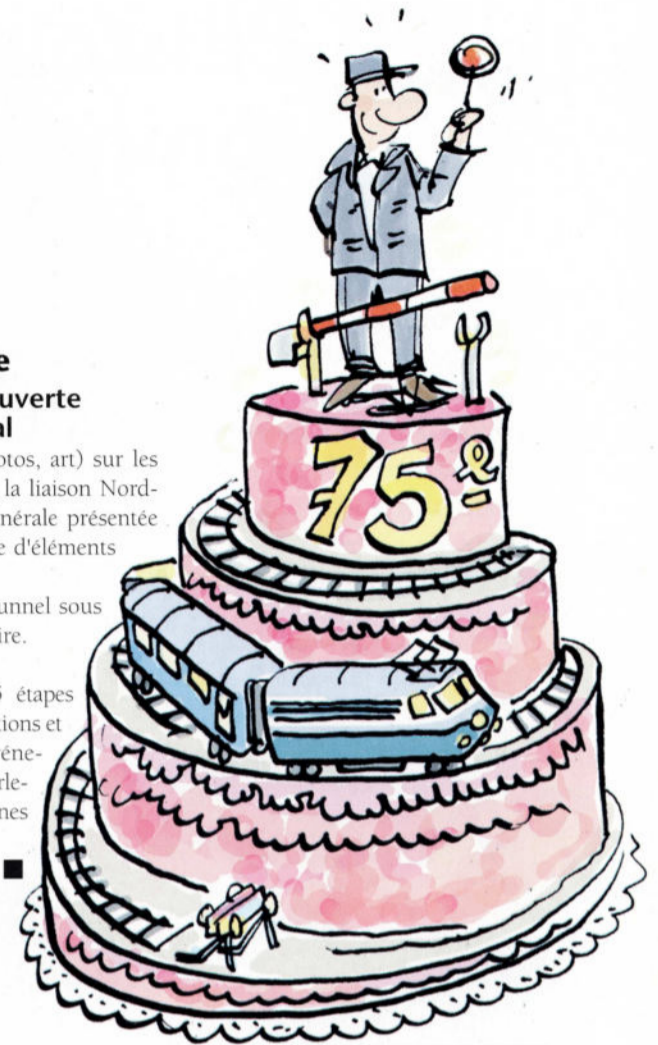
> Les 22 et 23 septembre Week-end découverte à Liège

Activités autour de la gare de Liège-Palais et de la Place St.-Lambert: Exposition (exposition générale présentée à Bruxelles complétée d'éléments locaux) et animations. Exposition en gare de matériel roulant ancien et moderne. Présentation de la maquette de la nouvelle gare de Liège-Guillemins sous chapiteau, Place St.-Lambert. Parcours en train-vapeur.

> Les 27 et 28 octobre Week-end découverte à Anvers-Central

Exposition (film, photos, art) sur les travaux de la gare et la liaison Nord-Sud (+ exposition générale présentée à Bruxelles complétée d'éléments locaux). Promenade dans le tunnel sous la cathédrale ferroviaire.

Voilà, en gros, les 5 étapes régionales des célébrations et quelques autres événements dont nous reparlerons dans nos prochaines éditions.



Programme pour les cheminots et leurs familles

Outre le concours de reportage auquel vous pouvez participer tout au long des activités anniversaires qui se dérouleront dans tous les districts, l'entreprise continue les célébrations.

Exceptionnellement à l'occasion de ses 75 ans, la société organisera après les grandes vacances un festival de théâtre pour jeune public et la famille. Durant 3 week-ends au début de l'automne, de vrais comédiens professionnels animeront un vrai théâtre à Bruxelles et vous offriront la représentation de 6 spectacles dont 2 avant-première.

Les détails dans un prochain numéro (pour effectuer vos réservations). Pour ce deuxième semestre, un programme de découverte sportive sera également développé.

Bien avant cela, vous serez personnellement gâté. Qui dit anniversaire dit cadeau. Les rumeurs ont eu leur temps... voilà le moment de vous remettre votre cadeau tant désiré. Mais c'est une lettre envoyée à chacun qui levera complètement le voile... Restez attentif au courrier!

Concours de reportage sur les 75 ans de la SNCB

L'année 2001 est riche en symbolique, puisqu'il y a exactement 75 ans que naissait la Société Nationale des Chemins de Fer Belges. Un événement à immortaliser.

75 années d'existence, c'est évidemment un événement de taille qui restera ancré dans nos mémoires et qui devra faire la fierté des générations cheminotes à venir. Qui connaît le mieux une société sinon les personnes qui s'y dévouent chaque jour. C'est pour cette raison que nous avons voulu que vous et votre famille nous montriez votre vision des week-ends de découverte qui seront organisés tout au long de cette année. Dès le week-end des 5 et 6 mai, le coup d'envoi officiel sera donné à Bruxelles pour être suivi par Bruges et Ostende, Mons, Liège et Anvers-Central (voyez le programme ci-contre).

Devenez le reporter privilégié des manifestations anniversaires de votre société. Vous avez jusqu'au **vendredi 30 novembre 2001** pour nous remettre votre reportage qui peut être: A. soit un témoignage écrit (max. 5 pages A4 recto) de ce que vous avez vu et/ou entendu (sans photo);

- B. soit un reportage photographique (max. 10 photos) sans texte: photos, tirage papier, de format 10x15 ou 13x18 maximum;
- C. soit un reportage en photos (max. 10 photos) accompagnées de légendes de 5 lignes maximum par photo: photos, tirage papier, de format 10x15 ou 13x18 maximum.

Soyez pour l'occasion notre correspondant spécial et apportez-nous votre vision de la société célébrant ses 75 ans.

Tentez votre chance et vous figurerez peut-être parmi les 50 heureux gagnants qui se verront récompenser.

Attention: pour photographier sur le réseau, il vous faut - comme tout le monde - une autorisation. Demandez-la nous sous cette forme:

Demande d'autorisation (uniquement pour reportage photos!)

Nom :

Prénom :

N° d'identification de l'agent ou du parent cheminot:

Adresse privée (rue+ n°) :

Code postal :

Ville :

N° de téléphone (travail ou domicile) :

Vous la recevrez rapidement.

Règlement complet disponible sur demande ou à consulter sur notre site intraweb.



L'histoire du film commémoratif

En compagnie de Zoé, Lucas, Jacqueline et Salvatore, quatre clients parmi tant d'autres, retraçons l'histoire du chemin de fer belge, au gré du film vidéo qui sera projeté lors des week-ends de découverte et à toutes les autres occasions possibles. Chacun d'entre eux nous raconte un bout d'histoire.

Pour Salvatore (22 ans), le train est avant tout synonyme de nature non polluée, tandis que Zoé (14 ans) y voit un bon moyen de retrouver ses amis. Lucas (31 ans) peut, grâce au train, échapper aux embouteillages et Jacqueline (26 ans) se rend très rapidement à ses rendez-vous à Paris...



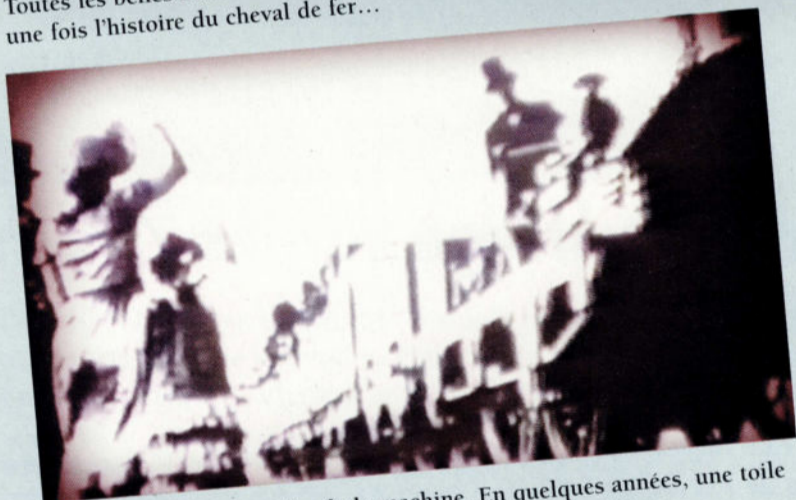
La seconde guerre mondiale est finie. La concurrence reprend de plus belle : la voiture...



Mais le train aussi peut aller vite : dès 1957, les voyageurs sont propulsés sur Paris en 2 heures 30, et dans les trains, on fait un très gros effort sur le confort !



Toutes les belles histoires commencent par "Il était une fois"... Il était une fois l'histoire du cheval de fer...



Il était une fois la victoire de la machine. En quelques années, une toile est tissée : 1835 : 20 km ; 1843 : 600 km ; 1870 : 3.200 km.



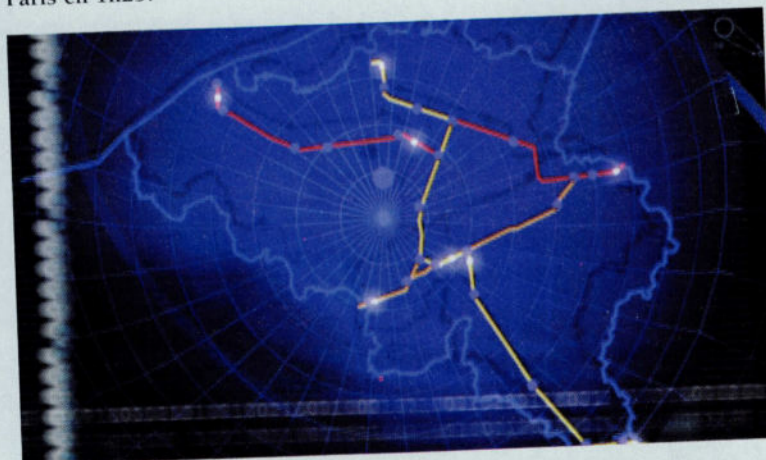
1926 : la SNCB voit le jour. Déjà on pense confort, sécurité, vitesse. On remplace le bois par le métal. Et puis on a ce projet fou : faire avancer des locomotives avec de l'électricité.



1966, c'est la fin des vieilles locomotives à vapeur trop gourmandes. C'est la fin d'une époque, le début d'une autre...



Aujourd'hui, le train va toujours plus vite, encore plus loin : Bruxelles-Paris en 1h25.



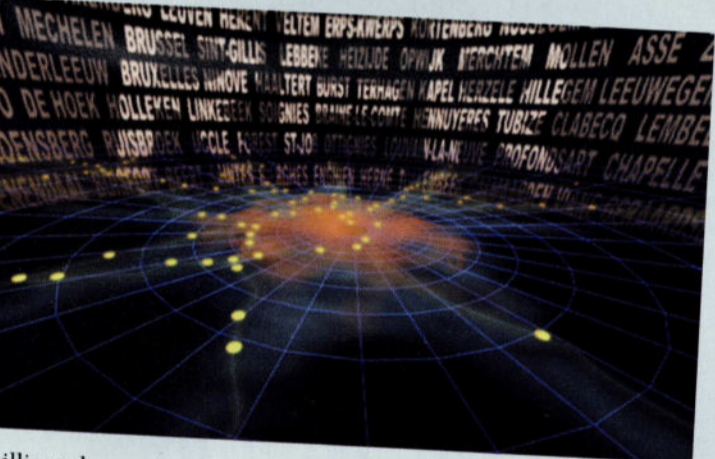
Un réseau marchandises se construit au cœur de l'Europe, les Belges transportent chaque année plus de 60 millions de tonnes.



Anvers, Liège, Bruxelles-Midi... Les gares font peau neuve. On en construit aussi de nouvelles.



Voici le temps des nouveaux trains, avec plus de confort, qui roulent à 300 km/h.



Plusieurs millions de voyageurs sont transportés chaque année, le RER doit offrir plus de mobilité.



Le nouveau quai intérieur, long de 3.400 km, est modernisé. L'objectif : avancer, les trains avancer.

Si vous êtes intéressé par ce film, vous pouvez réserver des copies VHS pour le prix de 120 FB/copie (TVA incluse).
Tél.: 02.526.37.83 (911/63783)



175 ans de chemins de fer en Belgique – 75e anniversaire de la SNCB

Voilà le sous-titre de l'album "Le temps du train", publié à l'occasion des 75 ans de la SNCB par les Presses Universitaires de Louvain.

Cet ouvrage compte 5 parties:

1. un aperçu du contexte général, notamment de la construction des réseaux ferrés en Europe et de l'évolution des transports en Belgique;
- 2/3. Les parties 2 et 3 relatent le déroulement chronologique de l'histoire des chemins de fer aux XIXe et XXe siècles.
4. De nombreuses facettes de l'activité ferroviaire sont ensuite abordées, telles que les aspects socio-économiques et organisationnels, les investissements, la sécurité, l'architecture et l'évolution du matériel roulant.
5. Pour clôturer l'ouvrage, la dernière partie propose une perspective d'avenir pour les chemins de fer belges.

Pas moins de 33 auteurs et spécialistes ont collaboré à la réalisation de ce livre sur une base scientifique mais accessible à un large public. Les nombreuses illustrations, les encadrés et la mise en page forment un ensemble raffiné qui donne une image percutante des 175 ans de chemins de fer en Belgique et des 75 ans de la SNCB.

Le temps du train

34 x 25 cm, 480 pages, 335 illustrations en couleur, sur papier couché, reliure en toile.

OFFRE EXCEPTIONNELLE

L'album est proposé au personnel (en activité ou pensionné) de la SNCB à des conditions vraiment amicales. 4.000 albums sont réservés à 4.000 cheminots. Chacun peut acquérir 1 exemplaire du livre au prix unique de 25 EUR (1.008 BEF). Les souscriptions seront clôturées fin mai 2001.

Dans le commerce, le prix de vente sera de 75 EUR (3.025 BEF).
A la souscription, vous économisez 50 EUR, soit 2.017 BEF !

Comment procéder ?

Complétez le bon de commande ci-joint et envoyez-le à :
SNCB
CO.041 section 80-1
vente livre
rue de France 85
1060 Bruxelles

Ne payez rien maintenant. Si vous êtes parmi les 4.000 premiers souscripteurs, vous recevrez une lettre expliquant les modalités de paiement et vous informant du lieu et de la date où vous pourrez prendre possession de votre exemplaire.
Si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer, vous pourrez en demander la livraison à domicile (il vous en coûtera 5,95 EUR ou 240 BEF de frais d'expédition).

Bon de commande

(en caractères d'imprimerie s.v.p. - cochez votre choix)

Nom : Prénom :

Adresse privée :

Rue : n° : Boîte postale :

Code postal : Localité :

N° de téléphone :

N° d'identification (mention obligatoire) :

Adresse administrative :

Section :

N° de téléphone :

commande 1 ex. édité en Français
Le temps du train. 175 ans de chemins de fer en Belgique – 75e anniversaire de la SNCB
OU

commande 1 ex. édité en Néerlandais
Sporen in België. 175 jaar spoorwegen – 75 jaar NMBS

Date : Signature



Une dynastie solide comme du chêne !

Roger Duchêne avait tant à montrer et à raconter qu'on aurait pu lui consacrer un numéro spécial de C'EST A DIRE. Manque de place, contentons-nous de "quelques lignes" pour souligner les faits marquants d'une dynastie qui remonte à 1875...

Une nature d'innovateurs

Henri Duchêne (le grand-père de Roger), machiniste à On, assurait principalement la remorque des trains de marchandises sur la ligne 162. A la fin de sa carrière, le frein Westinghouse (un boyau rempli d'air parcourt tout le train; lorsqu'une dépression est provoquée, le frein est automatiquement actionné; ce système assure une sécurité maximale en cas de rupture d'attelage) équipait le parc des wagons. Henri fut désigné comme instructeur mais ne fut jamais nommé. Pour cause: il parlait difficilement le français, sa langue habituelle étant le wallon.

Georges Duchêne (le père de Roger) débute sa carrière de commis à la gare

de Bruxelles-Nord. Mais les temps sont durs: son salaire est à peine suffisant pour payer la location d'une chambre à Bruxelles. Quelques années plus tard, il est nommé sous-chef de gare à Marloie, près de chez lui, puis chef de gare à Ciney. Au remplacement de la cabine Saxby par la cabine électrique, Georges est désigné pour instruire les autres sous-chefs.

(R)évolutionner l'informatique

Henri et Georges ne sont pas les seuls à s'être penchés sur les innovations technologiques. "J'ai été le premier à introduire l'informatique à l'exploitation (actuellement Réseau). A



Georges Duchêne : chef de gare à Ciney.



l'époque, nous nous intéressions à l'entrée des wagons étrangers aux frontières", explique Roger. "Lorsqu'un wagon allemand séjournait sur le territoire belge, nous devions payer une redevance pour son utilisation sur notre réseau. Notre rôle était de répertorier toutes ces entrées et sorties et de les transmettre à la mécanographie qui, elle, les recopiait sur une carte perforée. Avec ce système, la marge d'erreur était de 25 %.

Dans un premier temps, nous avons supprimé cette étape de recopiage de

Les Duchêne : 3 générations de cheminots. De droite à gauche : Marc, Georges et Roger.

façon à ce que la mécanographie puisse lire les cartes à trous directement. Par la suite, les bandes perforées de chaque train furent "découpées" par wagon. Nous pouvions de la sorte trier ceux-ci sur des voies fictives représentées sur un tableau.

Enfin, nous avons organisé toutes ces informations par ordinateur et inauguré une première liaison directe entre les gares de Ronet et Stockem. Avec Raoul Mentaux et Paul Robert nous formions une fameuse équipe. Aujourd'hui encore, nous sommes toujours en contact."

Roger fut ensuite nommé ingénieur principal à Bruxelles-Midi où il était prévu de refaire la cabine électrique.

"Il y énormément de contacts humains à la SNCB"

Marc Duchêne (le fils de Roger), rédacteur comptable à Bruxelles, travaille depuis 20 ans à la SNCB. "L'avantage c'est qu'avec un père dans la 'maison' on connaît le chemin de fer avant même d'en être", explique-t-il. "Mes enfants? L'aîné a failli y entrer il y a peu de temps. Le cadet (10 ans), m'a dit récemment: 'plus tard je travaillerai à la SNCB'. Ce serait bien mais l'important c'est que mes enfants fassent ce dont ils ont envie".

A propos du métier, Marc évoque avant tout l'esprit convivial qui règne parmi le personnel. "Il y a

Une relève bien assurée

Voilà nonante ans que la dynastie Baudoin existe et croyez-en ses membres actuels, elle n'est pas prête de s'éteindre. Pour cause, la dernière génération de cheminots est toute jeune puisque Nathanaël et Arnaud sont entrés à la Voie en 1999 et 2000.

Eviter la guerre

Contrairement à toute attente, Georges Baudoin n'a pas subi l'influence de son père lorsqu'il est entré à la SNCB:

"Pour mes frères, Nestor, Roger et René, c'était plutôt la nécessité de travailler qui importait. Mon père, bien qu'étant favorable à ce choix, ne les a pas vraiment

incités. Moi, je travaillais dans une forge et j'aspirais à apprendre la métallurgie. Pendant la guerre, mon patron, appelé à partir en Allemagne, fut victime d'un

accident et je fus désigné à sa place. Je suis donc entré comme ajusteur à Gouvy, en 1943, pour éviter le travail obligatoire dans les usines allemandes."

L'effectif de la SNCB a, en effet, été fortement accru pendant la deuxième guerre mondiale. Un directeur général audacieux a bravé l'occupant pour que soit épargnée à de jeunes Belges la déportation vers le travail obligatoire. Les années 80 ont vu le départ à la retraite de cette génération particulière, enracinée, peut-être, dans tout autre chose que le plan d'avenir qu'elle ait pu forger, mais qui a en général bien renvoyé l'ascenseur.

En 1951, Georges devient machiniste après avoir effectué quatre années obligatoires en tant que chauffeur. Il terminera sa carrière au dépôt de Kinkempois en 1980.

Tombés dedans depuis tout petit

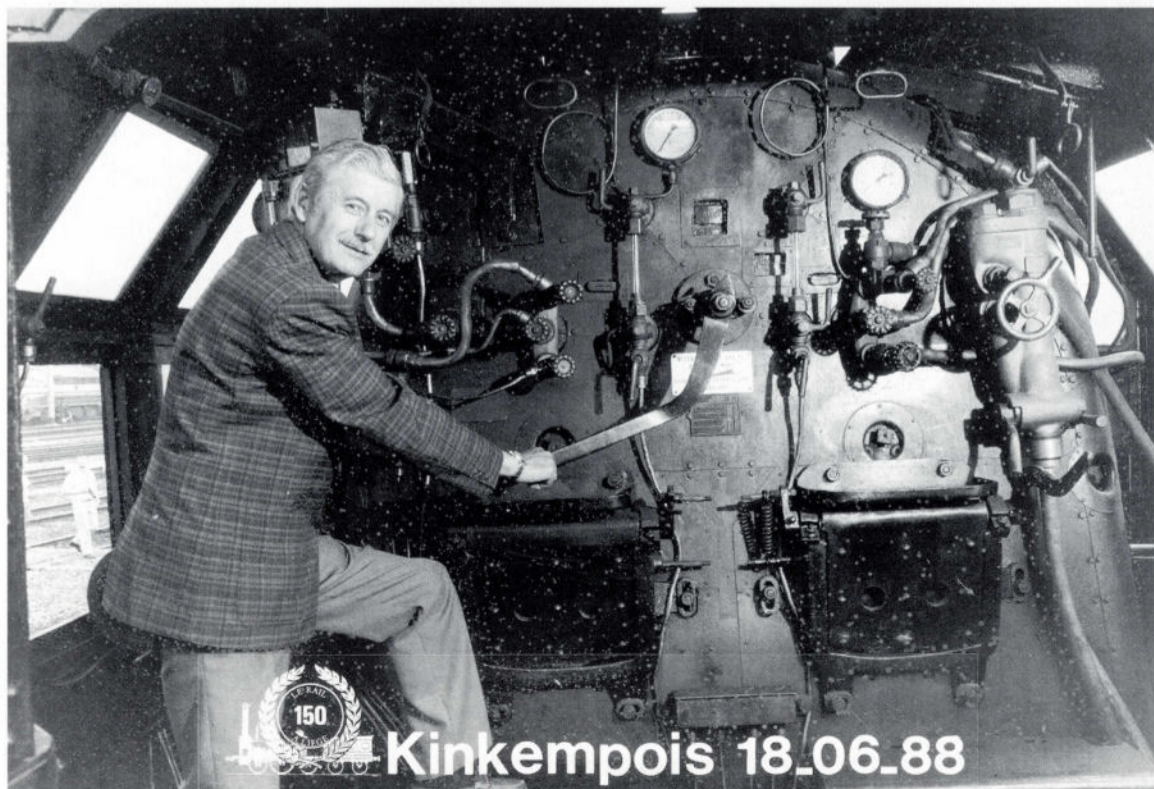
"Une fois que vous travaillez à la SNCB, vous aimeriez que votre fils y soit aussi", affirme Georges. Quelle satisfaction, donc, de voir Patrick entrer en 1974

comme ouvrier de deuxième classe (actuellement chargeur). "Très jeune, j'étais déjà intéressé par la SNCB. Pourtant, mon premier contact avec le chemin de fer ne fut pas un bon souvenir", explique Patrick. "Lorsque j'étais gamin, mon père m'emmena à bord de sa machine. J'ai été indisposé pendant toute la durée du trajet. Arnaud, mon fils aîné, par contre, a tout de suite été séduit par l'expérience. Il n'avait alors que 6 ans".

"On se sent bien à la SNCB"

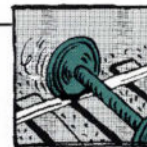
Comment expliquer cet intérêt pour le chemin de fer? Les Baudoin ont tout simplement baigné, et baignent encore, dans une ambiance familiale où les discussions cheminotes sont un centre de gravité. "Vous comprendrez, reprend Patrick, avec deux grands-pères, mon père et deux oncles, de quoi d'autre pouvions-nous parler? De plus, on se sent bien à la SNCB".

C'est pourquoi aussi bien Georges que Patrick ont encouragé leurs fils à s'engager. "Un travail au chemin de fer représente la sécurité de l'emploi contrairement au secteur privé", expliquent les deux hommes. "Arnaud et Nathanaël ne voudraient pas être autre part. Ils ont l'intention de s'investir dans le but de progresser au sein de la société". Nathanaël aimerait s'orienter dans le domaine de la sécurité. Arnaud, lui, attend avec impatience l'examen de conducteur de manoeuvre.



Kinkempois 18.06.88

Des photos de chemin de fer, aucune pièce n'y échappe chez Georges Baudoin. Malgré ça, nous avons quand-même dû discuter pour emporter celle-ci. Madame Baudoin nous l'a cédée à une seule condition: la ramener chez elle en main propre.



M6 : une nouvelle génération

Répondre aux exigences de confort les plus élevées, accroître la satisfaction de la clientèle, tels sont les objectifs de la SNCB. En se dotant d'une nouvelle génération de voitures à deux niveaux, la "M6", la SNCB s'inscrit non seulement dans la tendance vers un confort toujours meilleur, mais elle exprime également sa volonté de répondre à l'accroissement rapide du besoin en capacité.

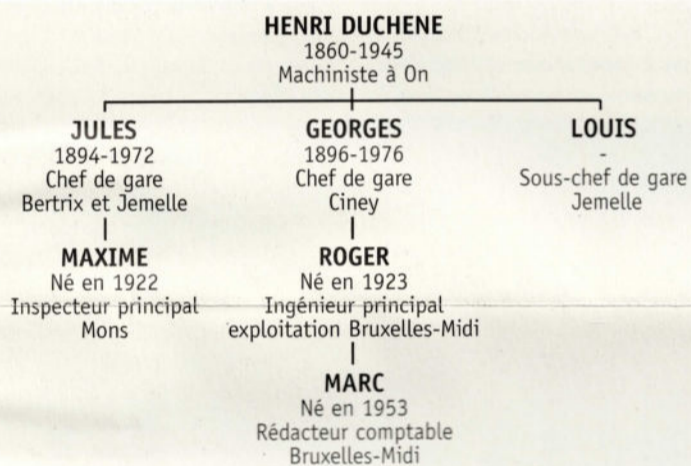


"Pour les nouvelles 'M6', la SNCB a mis le paquet. La hauteur des plafonds sera de 2 mètres partout. La climatisation sera généralisée. Et les sièges individuels auront des accoudoirs." (Le Soir)



énormément de contacts humains au sein de l'entreprise. La relation est très familiale. Que j'aille rue de France, avenue Fonsny ou même dans certains districts, je me sens chez moi. C'est un véritable atout. Qu'on soit de Liège, Gand, Anvers ou Mons. Comment expliquer cette mentalité? Et bien parce que suite aux nombreuses promotions, les gens sont amenés à s'éparpiller un peu partout dans le pays. Mais ces mutations n'empêchent pas les contacts".

Grâce au courrier électronique, Marc a même eu l'occasion de nouer des liens avec de nouveaux collègues!



Un chemin de fer familial

Georges se remémore avec plaisir l'esprit qui animait les machinistes autrefois. "Il régnait une autre mentalité, un véritable esprit d'équipe. Nous nous partageons la locomotive en deux équipes de deux. C'était notre outil personnel de travail mais aussi 'notre chez nous'. Aujourd'hui, ce n'est plus pareil, le machiniste change continuellement de machine. N'oublions pas non plus les charmes de la locomotive à vapeur."

Notre homme insiste également sur l'aspect "chemin de fer familial" qui prévalait à l'époque sur la ligne Malmédy- Wimes- St Vith. "Par une rude journée d'hiver, l'autorail était bloqué par la neige. C'est ainsi que

nous avons décidé d'embarquer les quelques passagers sur la locomotive. Malheureusement, même la locomotive à elle seule n'a pas tenu le coup. Nous sommes restés coincés pendant 24 heures à bord."

Au fil des générations, une véritable tradition s'est installée chez les Baudoin si bien que même les plus proches en sont influencés. Le beau-fils de Patrick va bientôt devenir accompagnateur de train. Une cinquième génération est-elle déjà sur les rails? La famille en est persuadée.

388 places de plus que dans les M4

Le grand intérêt de ces "double deckers" est leur grande capacité. "Un train de douze voitures, ce qui est le maximum autorisé sur notre réseau, offrira 1.572 places assises" explique Antoine Martens, administrateur directeur général adjoint de la SNCB. "Pour l'instant, la meilleure configuration de nos rames atteint les 1.184 places. A infrastructure inchangée, la "M6" est la seule façon d'augmenter la capacité des convois". Quand on sait que, pour la seule année 2000, le trafic intérieur des voyageurs s'est accru de 5,1 %!

Plus de confort

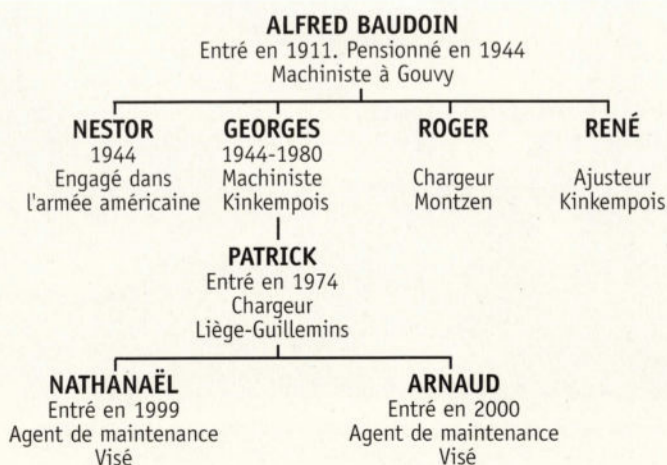
La voiture sera dotée de tout le confort moderne: climatisation, emmarchement facile, ajusté à toutes les hauteurs de quais, meilleure isolation, système d'information des voyageurs à affichage électronique, insonorisation et espace suffisant pour les bagages. Mais ce qui frappe l'oeil d'emblée, même à l'étage, ce sont les dimensions généreuses, par rapport aux autres voitures à deux niveaux, tant en largeur qu'en hauteur. Les voitures "M6" seront ainsi bien plus confortables que celles qui les ont précédées, les "M5", une première génération de voitures à double étage critiquées par la clientèle principalement à cause du manque de

place à l'étage et de l'absence de porte-bagage. Vieilles d'une quinzaine d'années, celles-ci seront bientôt entièrement modernisées.

Des voitures opérationnelles début 2002

D'après le planning prévu, les premières M6 seront livrées vers la fin de l'année. Après une période d'essai, la première rame sera injectée dans le réseau (pour commencer en Flandre), dans le courant du premier trimestre 2002. Elles seront affectées, aux heures d'affluence, aux relations longue distance de et vers Bruxelles.

La SNCB en mettra 210 en service et une deuxième vague, d'une centaine de voitures supplémentaires, est déjà commandée. "Si la réponse de la clientèle est positive, nous focaliserons notre développement sur du matériel à double étage", précise Etienne Schouppe, notre administrateur délégué. "On envisagera d'en faire circuler sur les lignes secondaires."



C'EST À DIRE

Service éditeur
UCC Communication
042 Medias internes

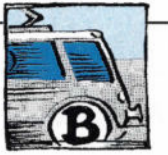
avec
Anne-Catherine, Pierre Bergen, Jean-Marc Casini, Jean-Paul Dumoulin, Leo Goossenaerts, Els Houbrechts, Julie Kermorvant, Laurent Leroy, Alain-Pierre Meeus, Denis Moinil, Jean-Claude Salemi, Serdu, Jean-Pierre Vantighem, Michel Visart

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



Eddy Clement, profession: acheteur en chef

C'est connu, les ingénieurs – civils et industriels – belges sont d'excellents praticiens. Parmi eux, Eddy Clement, General Manager du CS Achats depuis un an, mais depuis 25 ans dans le business.

Début de carrière

Pour un jeune ingénieur industriel en métallurgie dans la première moitié des années septante, il est quasiment impossible de trouver un job dans sa spécialité. La sidérurgie était alors en pleine crise. C'est ainsi qu'en 1974, Eddy Clement arrive à la SNCB... au service des achats. Vingt-cinq années plus tard, il le dirige, mais ne croyez pas un instant que son parcours depuis lors n'a été qu'un long fleuve tranquille ! Laissons-le d'abord raconter ses premiers pas dans l'entreprise: "J'ai commencé par travailler au contrôle de qualité ce qui m'a amené à contrôler même les boulons. Pour un ingénieur métallurgiste, c'était finalement assez logique. Après un an et demi, stage inclus, je suis passé à la gestion des stocks pour le matériel roulant. Elle était alors répartie entre les quatre ateliers centraux".

Pionnier de l'informatique

L'ordinateur n'était pas aussi courant à l'époque qu'il ne l'est aujourd'hui. C'est donc en pionnier qu'Eddy Clement introduit l'informatique dans la gestion des stocks: "Nous avons fait les premiers tests sur un ITT 2020, c'était en fait le premier Apple à pénétrer sur le marché européen. Il n'y a pas longtemps, il traînait encore quelque part. Ensuite, nous avons installé un mini-ordinateur qui nous a permis d'être plus rapides et plus efficaces grâce à un contrôle permanent et automatique des stocks. Parallèlement, nous avons mis au point à la fin des années quatre-vingt, un système d'information pour situer chaque pièce sur le réseau. Il a servi à optimiser la gestion, par exemple en récupérant des pièces en trop à un point du réseau pour les transférer à un autre où elles étaient nécessaires. Ensuite, nous nous sommes attelés à

mettre au point des accords avec nos fournisseurs pour qu'ils livrent les pièces là où elles devaient être utilisées et non plus dans les quatre ateliers centraux. C'est simple à dire mais beaucoup moins à exécuter. Il fallait en effet tenir compte de nombreuses contraintes telles que les capacités locales de stockage et de manutention".

Au milieu des années nonante, Eddy Clement réoriente un peu son parcours. Il quitte, en partie seulement, le matériel purement ferroviaire pour gérer les achats de bureau (office suppliers) et l'imprimerie: "Il est important d'être polyvalent ce qui ne signifie pas qu'il faut tout connaître. Dans notre métier, il faut faire confiance aux professionnels. Par exemple, en tant qu'ingénieur, je ne connaissais pas grand-chose de l'imprimerie. J'ai travaillé en pleine collaboration avec les spécialistes et tout s'est très bien passé".

Fournisseur de l'Indonésie

Mais Eddy Clement n'est pas du genre à se contenter d'un seul métier, ni à abandonner vraiment le rail. Après avoir effectué des missions pour Transurb Consult et tout en restant aux achats, il devient responsable technique de Technirail où il s'occupe principalement de la vente du matériel de voie fabriqué par Bascoup pour l'Indonésie. Plusieurs fois, il va sur place en contact direct avec le client: "Cette expérience est importante car elle m'a placé dans la peau d'un vendeur alors que j'avais toujours été aux achats. Elle m'a permis de mieux comprendre les réactions de fournisseurs".

Les Centres de Services

En 1997, il coiffe une casquette de plus, cette fois-ci radicalement différente: il préside le groupe de travail "service unit" qui élabore la nouvelle



structure qui débouchera sur la création des Centres de Services: "C'était passionnant car j'ai été confronté à des problématiques totalement nouvelles, par exemple au niveau du service du personnel. J'ai beaucoup appris durant cette période".

L'Achat, affaire de spécialistes

Au début de 1998, il revient à 100 % aux achats avec la responsabilité du matériel roulant. En collaboration avec les chefs de projets, il va gérer le dossier des voitures M6 à double étage qui seront mises en circulation à la fin de cette année, un dossier de plus de 8,5 milliards de francs particulièrement délicat. Enfin, en février 2000, il devient General Manager du CS Achats. Avec une équipe d'environ 150 personnes, il gère trois budgets de taille: 7 à 8 milliards de francs en moyenne pour le matériel roulant, 6 à 7 milliards pour le MRO (maintenance, repair & operations) et 2,6 milliards pour les locos: "Ouvre une

collaboration efficace avec les clients internes, nous avons comme objectif de fournir ce que nous achetons pour eux au bon moment, au bon endroit, dans les quantités voulues, avec la qualité nécessaire et au juste prix, le tout en tenant compte de la loi sur les marchés publics pour tous les cas où elle s'applique.

Comme disait mon prédécesseur, passer une commande est à la portée de tout le monde mais l'achat est une affaire de spécialistes".

Transports exceptionnels

Pour acheminer des éléments de construction vers les différents chantiers ferroviaires ou privés, B-Cargo s'affiche comme un partenaire idéal grâce à ses capacités de transport hors du commun. Dernier exemple en date, l'acheminement le 8 mars dernier d'un pont de 152 tonnes de Nekkerspoel (Malines) à Bruxelles-Petite Île. D'une longueur de 23,5 mètres, une largeur de 3,98 mètres et une hauteur de 1,35 mètre, ce pont fabriqué à Lierre était destiné à un chantier de la firme Dewael à Lot. Cet acheminement faisait suite à un premier transport pour la même firme, effectué en octobre 2000. Il s'agissait alors du transport d'un pont similaire de 152 tonnes et de deux poutres en "I" de 24 tonnes chacune. "Ce type de transport implique une étroite collaboration entre le CA Réseau et B-Cargo", explique André Robert, chargé notamment des transports exceptionnels chez B-Cargo. "Nous disposons de wagons spécialement renforcés et équipés de traverses pivotantes."

Malgré leurs dimensions imposantes, ces ponts n'ont pas battu le record de B-Cargo: "Nous avons déjà transporté une poutre de béton de plus de 40 mètres de long et pesant 213 tonnes. Il faut dire et faire savoir que le rail offre des possibilités remarquables pour le déplacement de cargaisons hors normes."



B-Cargo met régulièrement à la disposition des entrepreneurs ses capacités de transport hors du commun pour le transport de charges exceptionnelles.

ZOOM Les entreprises anversoises découvrent le réseau de B-Telecom

B-Telecom a tout récemment mis en service son nouveau réseau de fibres optiques sur l'ensemble du domaine portuaire d'Anvers. La longueur totale du réseau atteint désormais plus de 200 km. Ce réseau est facilement accessible aux entreprises actives dans la zone portuaire. La fibre optique de B-Telecom est également présente dans les ports de Zeebrugge, de Gand et d'Ostende.

Grâce à son réseau SDH câblé en fibre optique qui couvre l'ensemble du territoire belge, B-Telecom se positionne comme un important fournisseur de services de télécommunications sur le marché des utilisateurs professionnels.



Pour mieux faire connaître son réseau et son savoir-faire, l'équipe commerciale de B-Telecom a invité des représentants de ces firmes privées à découvrir le large potentiel du service offert, au cours d'une démonstration "live". Les invités ont pu observer la fiabilité du réseau, tant dans la transmission de données et de connexions téléphoniques que d'images vidéo en "real time" ou d'accès à Internet, entre plusieurs points du réseau (gare d'Anvers-Central, Liège et port d'Anvers).