

N°5
Juin 2001

C'EST À DIRE



A lire dans
cette édition



Thalys Med :
Marseille à
4h30 de
Bruxelles
> page 2



Week-end
découverte à
Bruxelles-Midi
> pages 4-5



"Le Temps du
train" : vision
d'avenir
> page 7

Magazine du personnel de la SNCB

PERSONNEL

L'été : soleil et jobs de vacances à l'horizon



Nous voici à l'aube de la saison estivale. Bientôt, nous pourrions de nouveau accueillir en notre sein les travailleurs de l'été. Un certain nombre d'étudiants âgés de 18 ans au moins pourront venir travailler à la SNCB pendant l'un des mois de vacances. L'été dernier, nous avons sondé un certain nombre d'étudiants sur les impressions qu'ils avaient tirées de leur job à la SNCB.

Annélies Van Wijmeersch étudie les arts plastiques, option graphisme. C'est pourquoi elle avait demandé de travailler à l'Imprimerie Centrale. "Je suis chargée de mettre la dernière main aux brochures: les plier, les emballer et les étiqueter. Le travail est sans doute assez répétitif, mais j'apprends malgré tout

énormément. Je vois mettre en pratique ici ce qu'on apprend en théorie à l'école: la préimpression, l'impression et la touche finale, tout le processus. De plus, je fais la connaissance d'un tas de gens du métier. Je bénéficie de trois mois de vacances et pour moi, un mois de travail et d'expérience professionnelle constitue une bonne

variante. Il faut dire qu'il règne une bonne ambiance ici et que les collègues sont très agréables. C'est pourquoi le travail n'est que plus plaisant. Quand je compare ça à mon job de vacances précédent dans une usine textile où l'ambiance était exécrable et le stress pesant, mon choix est vite fait. Mon père travaille comme électro-mécanicien au central téléphonique de Zottegem, donc la SNCB ne m'était pas tout à fait inconnue. Le soir, nous discutons des expériences que j'ai faites au boulot. Ce job de vacances est une véritable aubaine. J'entre maintenant en dernière année, donc il ne me sera plus possible de revenir l'année prochaine. Ça m'aurait pourtant bien plu. Mais j'espère pouvoir effectuer mon stage de fin d'études au sein du service graphique de la SNCB."

Et de fait, nous la retrouvons en mars 2001 au service graphique de l'UCC Communication, où elle effectue un



stage de trois mois. A l'issue de sa période de stage, nous avons un entretien avec elle: "Le job de vacances à l'imprimerie m'avait bien plu. C'est là que j'ai eu l'occasion de nouer des contacts avec le service graphique de Communication. Ce qu'ils faisaient cadrait parfaitement avec ma formation. On peut dire que le travail ici est tout à fait comparable à ce que nous apprenons à l'école. De même, l'ambiance y est très bonne également. Je suis relativement autonome. Mais si j'ai des questions, je peux toujours m'adresser à mes collègues. J'aurai terminé mes études fin juin. Au lieu de poser ma candidature pour un job de vacances,

je commencerai tout de suite à chercher du travail. Où j'aimerais le plus travailler? A la SNCB! Mes parents soutiennent totalement ce choix. Les gens entretiennent parfois des préjugés vis-à-vis de la SNCB. C'est pas du tout vrai que le travail y est monotone. De chouettes collègues, un travail intéressant: ça me plairait bien d'y travailler." Nous lui souhaitons en tout cas bon vent.

D'autres impressions de jobistes
en page 8.

EDITO

Donc, nous avons 75 ans...

...et cela ne nous empêche pas de nourrir des projets nombreux, ambitieux, créatifs, à débattre avec l'autorité publique, et que nous portons avec persévérance parce qu'ils sont garants de la pérennité de notre entreprise.

Comme le précise la préface du rapport annuel, que les milieux financiers recevront sous peu et dont C'EST À DIRE livrera une synthèse dans un petit mois, la SNCB "traverse ce début de siècle dans un contexte difficile: incitée à accroître son offre pour les voyageurs quotidiens, spécialement autour de la capitale, pour contribuer efficacement à la mobilité de toute la nation; engagée dans des programmes d'investissements considérables pour moderniser le réseau traditionnel en même temps qu'elle développe la grande vitesse; tenue à la compétitivité et à la performance dans un contexte de concurrence qui n'est plus seulement 'inter' mais désormais aussi 'intra-modale'."

Et le texte poursuit en disant que notre entreprise, en 75 ans, a toujours relevé des défis comparables. Mais ce qui est propre à l'époque actuelle, c'est l'urgence de progresser, de s'adapter, de précéder les tendances. C'est l'ampleur des moyens à déployer et l'impératif devoir de préserver ce qui n'est pas totalement chiffrable: la sécurité des personnes et des biens ainsi que la qualité de l'accueil et des relations avec notre clientèle.

Du pain sur la planche pour tous les cheminots, quelle que soit leur fonction et où qu'ils travaillent. Mais aussi un défi auquel n'importe lequel d'entre nous doit pouvoir s'associer parce qu'il est notre assurance sur l'avenir.

Le transport combiné en Europe a plus que doublé entre 1987 et 2000

Le transport combiné de marchandises, qui englobe aussi bien le transport de conteneurs par chemin de fer que le feroutage (c'est-à-dire le transport d'ensembles routiers ou de semi-remorques sur des trains), a connu ces dernières années un essor incontestable dans les 15 pays de l'Union Européenne, en Suisse et en Norvège, et cela malgré le ralentissement de la croissance économique des années 1998 et 1999, qui a touché plusieurs axes du



transport combiné international de manière plus ou moins marquée.

Entre 1986 et 2000, le volume de transport combiné est passé de 80 millions à 180 millions de tonnes, ce qui représente un taux de croissance annuelle moyen de 7%. Le volume de transport combiné ferroviaire a donc plus que doublé entre 1987 et 2000.

Les entreprises ferroviaires des 17 pays concernés poursuivent leurs efforts pour continuer à progresser sur ce marché et répondre de façon optimale aux attentes de leurs clients, principalement les opérateurs de transport combiné. Des investissements importants ont d'ailleurs été décidés à cet effet, notamment en moyens de traction.

Dans le cadre du transport combiné, le rail est une solution particulièrement adaptée pour transporter de grands volumes de marchandises sur de longues distances dans des délais concurrentiels, tout en respectant l'environnement.



Le Thalys vers le soleil en 4h30

Les 7 et 8 juin, on inaugurerait les premiers trains sur la ligne du TGV Méditerranée et le 10 juin, les premiers trains de service commercial régulier ont pris du service. La Belgique en profite tous les jours en TGV pour une durée moyenne de 5h30, le Thalys nous l'offre une fois par semaine en 4h30.

"TGV Méditerranée" est le nom donné à une ligne nouvelle de 250 km entre Valence, Marseille et Nîmes en prolongement de la ligne TGV Sud-Est. Trois gares nouvelles sont mises en service: Valence TGV, Avignon TGV et Aix-en-Provence TGV.

Vitesse, ponctualité et sécurité

Si le TGV Med veut forcer la concurrence, il faut qu'il rivalise au niveau vitesse et ponctualité. A cela s'ajoute la sûreté qui devient un enjeu considérable et un réflexe de chaque métier du rail de manière d'autant plus impérieuse, dans les régions desservies par la nouvelle ligne, que malveillance et violence y atteignent un niveau critique. Il faut donc des opérations d'envergure qui garantissent la sécurité de la ligne et la tranquillité des voyageurs dans les gares et dans les trains. C'est ce qu'en dit Les Infos, notre homologue français. En mai 2000, le C'EST À DIRE du personnel SNCF évoquait les futures

mesures de surveillance de l'infrastructure: "Protéger l'infrastructure, les mesures de sûreté garantiront la sécurité des circulations. La ligne nouvelle sera intégralement clôturée et ceci jusqu'aux abords des gares et en bordure de leurs parkings. Les garages des rames seront eux aussi sécurisés et gardiennés.

Puisque les actes de malveillance et de fraude ne sont pas en voie de disparition dans les gares, il faudra dégager des espaces suffisants pour accueillir la police nationale, la gendarmerie et, évidemment, la Suge (ndlr la SURveillance GÉNÉrale des chemins de fer). Des dispositifs de filtrage à quai seront montés le plus fréquemment possible avec pour objectif de contrer la fraude et la violence à bord des trains."

TGV de nuit

En France, cette date butoir du 10 juin a vu aussi la mise en service des TGV de nuit qui représentent une solution peu chère (230 FF/ 35,6 € par trajet en 2e classe) pour les

clients qui ne trouvent pas de place dans les autres trains. L'idée n'est pas nouvelle mais elle devrait répondre à leurs attentes. Pas moins de six relations sont proposées: Paris-Nice, Paris-Perpignan, Paris-Irun-Hendaye, Paris-Tarbes, Lyon-Les Arcs et Paris-Brest. Avec des départs entre 22h30 et minuit, les TGV atteignent leur destination à partir de 5h30, sans rouler à grande vitesse pour arriver à une heure décente. Et pour préserver la tranquillité des passagers, il n'y a aucun arrêt intermédiaire entre 0h30 et 5h30.

Thalys vers le soleil

De plus, grâce à l'ouverture de la ligne nouvelle Méditerranée, un Thalys soleil "belge" circule les samedis, du 16 juin au 1er septembre, pour rejoindre Valence, Avignon et Marseille. Il met la cité phocéenne à 4h30 de Bruxelles. Le TGV Méditerranée apporte un gain de temps d'une heure et plus pour 140 destinations proposées par les TGV quotidiens vers le sud de la France.

Succès en perspective

Le succès du dernier grand chantier du 2e millénaire qui aura coûté 24 milliards FF (3,7 milliards €) sera au rendez-vous si l'on élève le degré de sûreté au même niveau que la performance technologique ou la politique de prix. Apparemment, l'engouement est déjà grand du côté français. Pour donner une idée, en tout, 50.000 réservations ont été faites entre le 10 et le 17 avril 2001 sur les TGV Méditerranée déjà ouverts à la réservation.



Thalys et Eurostar : +++

De janvier jusqu'à fin avril 2001, les résultats du trafic par train Thalys sont excellents: 1,886 million de voyages ont été vendus, ce qui correspond à une augmentation de 7,2 % par rapport aux résultats de la même période en 2000. La SNCB en a vendu 36 %. Le chiffre d'affaires réalisé s'élève à 94,89 millions € (3,83 milliards BEF), en progression de 16,4 %. La part de la SNCB dans les recettes s'élève à 31,64 millions € (1,276 milliards BEF), soit 33,3 %. Cela correspond à une augmentation de 15 % par rapport à l'année 2000. Le trafic Bruxelles - Paris-Nord représente environ 51 % du nombre total de voyages. Le taux moyen d'occupation atteint 65 % (55 en confort 1 et 69 en confort 2). Pour toute la zone de Paris, Roissy-CDG et Marne la Vallée inclus, ce taux de voyageurs s'élève à environ 58 %.

Pour Eurostar aussi, les quatre premiers mois de l'année 2001 ont été bons. 2,6 millions de voyages ont été vendus, soit 5 % de plus qu'au cours de la même période en 2000. La SNCB en a vendu 179.700, ce qui représente une part de 6,9 %, en baisse de 3 % par rapport à 2000. Le chiffre d'affaires total s'élève à 238,5 millions € (9,62 milliards BEF), ce qui constitue une augmentation de 7 % par rapport à 2000. La SNCB a vendu pour 12,6 millions € (508,3 millions BEF), soit 1 % de plus qu'en 2000. Ce chiffre d'affaires représente 5,3 % des ventes totales. Bruxelles-Londres, en ce compris Bruxelles-Lille, a vu transiter 541.000 voyageurs (+ 3,62 %) et se maintient à environ 21 % de l'ensemble du trafic Eurostar. Le trafic Eurostar entre Bruxelles et Lille s'est accru de 17,7% avec 78.190 voyages au cours de la période concernée.

Horaires Thalys

Chaque samedi entre le 16 juin et le 1er septembre 2001

ANVERS - BRUXELLES - Valence - Avignon - MARSEILLE

Antwerpen-Berchem	D	07:43 (1)
Bruxelles-Midi	D	08:29
Valence TGV	A	11:55
Avignon TGV	A	12:30
Marseille St. Charles	A	13:00

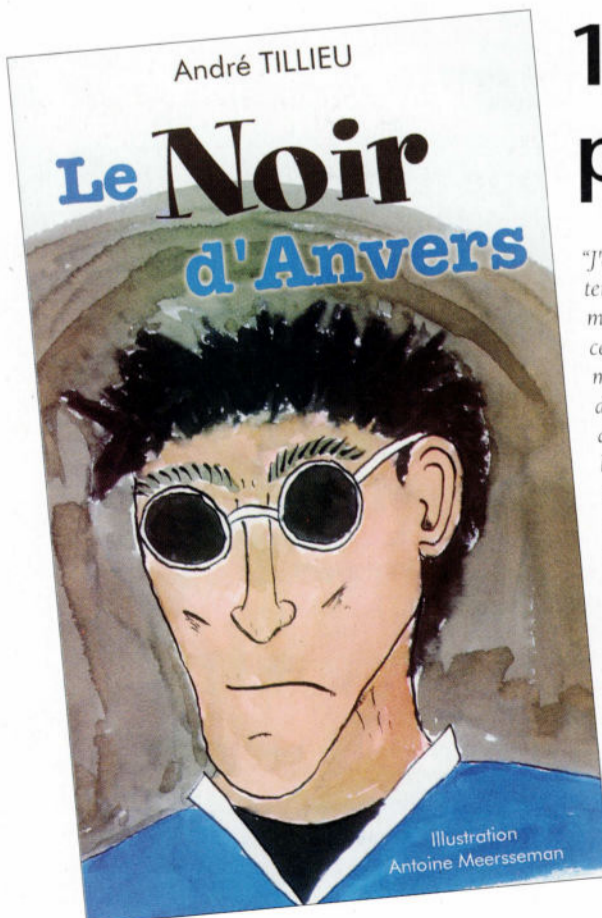
(1) pas de départ d'Antwerpen-Berchem le 1er septembre

MARSEILLE - Avignon - Valence - BRUXELLES - ANVERS

Marseille St. Charles	D	14:42
Avignon TGV	D	15:14
Valence TGV	D	15:51
Bruxelles-Midi	A	19:26
Antwerpen-Berchem	A	20:04 (2)

(2) ne s'arrête pas à Antwerpen-Berchem le 16 juin

En plus, des TGV partent tous les jours.



17 - 40 - 17: bonne mesure pour un cheminot

"J'ai eu à peine le temps de terminer mes études que mon père m'a conduit au centre administratif, pour me faire entrer au chemin de fer. Avec votre diplôme d'humanités, vous aviez le choix entre l'Etat et des sociétés comme la SNCB. Surtout en 43. C'était notre avenir et notre meilleur présent: on échappait au travail obligatoire qui guettait les jeunes de mon âge. Partir en Allemagne travailler dans les usines de guerre... ce n'était du goût de personne et certainement pas du mien. Quand l'armistice a été signé en 45, la

SNCB employait ainsi plus de 110.000 cheminots. Vous imaginez, aujourd'hui, vous qui n'êtes pas beaucoup plus de 40.000 ?

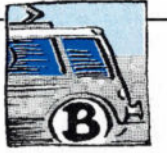
Je travaillais dans un bureau, au contrôle des brigades de la voie. J'avais un peu la paresse de me déplacer, mais le chef n'a pas dû me le faire remarquer plus de deux fois. Par la suite, j'ai continué dans les bureaux, forcément. Ni technicien, ni ouvrier, j'avais une voie toute tracée dans l'encre et le papier."

André Tillieu explique, l'oeil pétillant, que la SNCB avait 17 ans quand il y est entré, qu'il y a travaillé 40 ans, et qu'il l'a quittée voilà 17 ans. Bonne mesure, en quelque sorte. Les cheminots en milieu de carrière peuvent associer son nom à celui de leur revue Le Rail. Il en assumait la rédaction et y publiait lui-même des textes littéraires qui faisaient honneur

à la langue française et à l'imagination qu'on attend d'un rédacteur en chef de magazine socio-culturel.

Quittant nos murs, il a rejoint un autre bureau, chez lui, où s'entassaient les souvenirs d'un ami proche, décédé fin 81, mais vraiment pas mort pour notre cheminot. "Longtemps longtemps après que les poètes ont disparu..." chantait Trenet. C'est vrai qu'en 2001, vingt ans après son dernier sourire tout couronné de moustache, les chansons de Georges Brassens "courent encore dans les rues". Soixante-dix-sept ans ("pour avoir le sentiment de n'être encore que sexagénaire"), un franc succès de librairie avec "Auprès de son arbre", un livre de souvenirs qui n'est qu'un pur chant d'amitié pour Brassens, des nouvelles regroupées en volume ou publiées isolément, c'est l'aujourd'hui

d'André Tillieu, qui vient de retracer - en l'enrichissant d'une fiction - son entrée dans les rangs de notre Société Nationale, l'été 43. "Le Noir d'Anvers", c'est un sobriquet dans la tradition de l'époque, le cadre sombre de l'occupation dans le patelin du garde-barrière amateur de bière trappiste, la curiosité d'un gars de 18 ans qui entre dans le métier... Dans le style du A. Lagorce qui signait des pages du Rail jusqu'au début des années 80. Mais la nostalgie n'est pas l'humeur permanente d'André Tillieu. "Bien sûr que le chemin de fer a changé, dit-il dans une interview télévisée. Vous pensez, à Paris en une heure vingt ! C'est quand-même quelque chose !"



La motivation, clé de la réussite (2)

Chose promise, chose due ! Après François Befahy, General Manager Voyageurs National et Albert Counet, General Manager B-Cargo, deux autres responsables de l'entreprise se sont mis à table avec la rédaction de C'EST A DIRE.

Alex Migom, General Manager Réseau et Jean Denayer, General Manager Maintenance Infrastructure nous ont expliqué leur vision de la motivation au sein de la SNCB.

En additionnant vos deux effectifs, près de la moitié des agents de la SNCB travaillent sous votre responsabilité. Pourriez-vous nous expliquer comment il est possible de travailler la motivation à une telle échelle ?

Jean Denayer. Nous sommes responsables de l'entretien et du renouvellement des installations et des travaux d'extension. Notre stratégie générale est d'arriver à un prix intéressant. Pour cela, nous trouvons un équilibre entre les travaux que nous exécutons nous-mêmes et ceux que nous soustraisons. La motivation des agents vient de la satisfaction du travail effectué, mais il faut bien reconnaître que les nombreuses règles et procédures internes, qui sont explicables par la taille de l'entreprise, provoquent un sentiment de manque de responsabilité. Vu le nombre élevé d'agents, près de 9.000 en ce qui me concerne, il est évidemment difficile sinon impossible de discuter avec chacun d'entre eux pour lui expliquer pourquoi son travail est important. Avec mon équipe, nous essayons le plus souvent possible de descendre sur le terrain, mais ce n'est pas toujours facile. C'est un peu dommage car le dialogue de personne à personne permet le plus souvent d'aplanir toutes les difficultés.

Alex Migom. Un des moyens de solutionner cet écueil est de travailler selon le principe de la délégation de pouvoir. Pour y arriver, il est important de donner à chaque niveau de pouvoir les moyens dont il a besoin et de rester en contact régulier. La mise en place du système des Régions a heureusement permis de réduire sensiblement la chaîne de communication. Nous essayons le plus souvent de ne prendre des mesures qu'après consultation des différents échelons. Au sein de Réseau, nous disposons de l'atout essentiel que sont les chefs de gare, toutes catégories confondues. Ils

disposent d'une énorme expérience dans tous les domaines et notamment du contact direct avec la clientèle. C'est une expertise que nous devons mettre à profit.

Jean Denayer. Cela dit, c'est difficile de multiplier ces contacts car il faut aussi tenir compte du nombre. Rencontrer 30 ou 40 agents pour une discussion à bâtons rompus, cela fait un bien fou à tout le monde, mais que représentent-ils sur plus de 8.000 personnes !

Alex Migom. En outre, il faut tenir compte de la diversité interne de l'entreprise qui a comme conséquence que le message n'est pas le même pour tout le monde. La SNCB est une entreprise complexe. Nous avons plus de 150 métiers différents qui demandent tous une approche spécifique. Idéalement, il faudrait avoir une plus grande diversification au niveau de la gestion de ressources humaines.

Le contact ou l'absence de contact avec la clientèle ne joue-t-il pas un rôle important au niveau de la motivation ?

Jean Denayer. En ce qui concerne Maintenance Infrastructure, nous n'avons pas de contacts directs avec les clients externes. Quant à la notion de clients internes, c'est une notion récente au sein de l'entreprise et il faut bien reconnaître qu'elle n'est pas encore intégrée dans les mentalités.

Alex Migom. Au sein de Réseau, nous avons à la fois des clients internes et externes même si nous n'avons pas directement de mission commerciale. Les contacts avec le client sont évidemment primordiaux pour une société de services comme la nôtre, mais je suis persuadé que c'est d'abord la satisfaction personnelle d'un travail bien accompli qui joue un rôle prépondérant dans la motivation de notre personnel.



Alex Migom

L'aspect financier, qu'il s'agisse des salaires ou des primes, n'est-il pas un des éléments-clé d'une bonne stratégie de motivation ?

Alex Migom. Les sous, c'est important ! Le salaire doit correspondre au travail effectué, c'est évident, et les primes ne sont pas négligeables. Mais la motivation engendrée par l'argent ne sera jamais que temporaire. Outre la satisfaction personnelle du travail accompli, il est essentiel que ce travail fasse l'objet d'une reconnaissance. Je pense qu'il s'agit d'une part importante de notre travail au niveau de la direction. Cette reconnaissance passe entre autres par une bonne circulation de l'information dans les deux sens avec des outils adaptés. C'EST À DIRE en est un ! Nous devons aussi accorder toute l'attention nécessaire aux démarches individuelles. C'est pourquoi j'y accorde une attention toute particulière lors de mes nombreuses rencontres avec le personnel tant sur le terrain qu'au niveau central.

Pour rester motivé dans son travail, il est important d'apprendre. Les efforts de formation sont-ils suffisants ?

Jean Denayer. Il y a une demande de plus de cours en interne, mais je suis bien forcé de constater que nous manquons de candidats professeurs.

Or, les techniques utilisées au chemin de fer sont tellement spécifiques que c'est bien en interne que nous devons trouver des solutions à ce problème. Au-delà de cette difficulté, il faut en effet répéter que la formation est capitale pour l'entreprise. Nous y consacrons d'ailleurs beaucoup d'argent.

Alex Migom. Au sein de Réseau, nous sommes fiers d'être en quelque sorte pionniers en la matière. Cela se traduit concrètement d'abord par quatre centres de formation fondamentale où les cours sont donnés par des enseignants spécialisés utilisés full-time avec, en cas d'affluence de nouveaux recrutés, le recours à une "réserve" de professeurs occasionnels issus du cadre et maîtrisant d'emblée des matières précises. Ensuite – et tout aussi important dans le suivi du personnel – une formation permanente instituée et planifiée qui est un véritable atout pour maintenir les connaissances de nos agents à niveau.

Pour que la satisfaction du travail soit réelle, il est important que les agents aient une bonne image de leur société. Peut-on affirmer que c'est le cas actuellement ?

Jean Denayer. Je prends un exemple. Nous avons récemment interrogé des

jeunes ingénieurs qui travaillaient depuis quelques mois pour l'entreprise. Nous leur avons demandé ce qu'ils pensaient du travail aux chemins de fer. Nous avons été réellement étonnés de l'enthousiasme de leurs réponses. Ils ont notamment insisté sur la variété des disciplines utilisées dans l'entreprise et sur l'intérêt du travail effectué. A mon avis, il y a un vrai décalage entre l'image interne et l'image externe de la SNCB. Il faut que nous, et quand je dis nous je pense à tous les agents, "vendions" plus l'entreprise à l'extérieur, que nous l'expliquions mieux. En fin de compte, c'est en interne que nous profiterons d'une image externe plus favorable.

Le cheminot est-il encore fier de son travail ?

Alex Migom. En tout cas, il devrait l'être ! Nous devons être fiers de ce que nous faisons, c'est très important. Soyons honnêtes, un jeune qui commence sa carrière aux chemins de fer n'est pas toujours fier de dire qu'il travaille à la SNCB même s'il y est très heureux. C'est à nouveau une question d'image. Je suis 100 % d'accord avec Jean, nous devons dire à l'extérieur que ce que nous faisons est bien. C'est essentiel pour l'avenir de l'entreprise. ■

Rhin de Fer : l'étude internationale du tracé est achevée

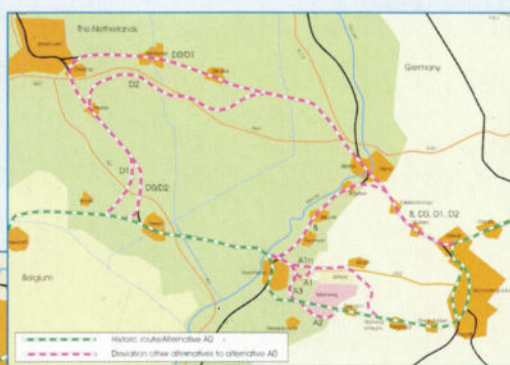
Suite aux accords politiques pris par les autorités belges, néerlandaises et allemandes, une étude internationale des différentes variantes de tracé pour le Rhin de Fer a été effectuée. Cette étude a été menée parallèlement à la rédaction de l'étude néerlandaise d'incidence sur l'environnement (MER). L'étude internationale a été effectuée d'août 2000 à mai 2001 et coordonnée par un groupe de travail bilatéral d'experts provenant des trois pays concernés. Les diverses variantes entrant en ligne de compte pour le transport ferroviaire entre le port d'Anvers et la Ruhr ont fait l'objet d'un inventaire et d'une évaluation globale. Les variantes les plus intéressantes ont été sélectionnées en vue d'une étude plus approfondie.

Le terrain d'étude a ensuite été limité à la zone où les variantes diffèrent l'une de l'autre, en l'occurrence la zone située entre Budel aux Pays-Bas et Anrath en Allemagne. Les tronçons contigus

Anvers-Budel et Anrath-Duisburg – identiques pour toutes les variantes – n'ont pas été examinés en détail dans l'étude.

Sur le territoire néerlandais, les projets ont pu en grande partie être repris de l'étude MER.

Tant pour l'analyse et la résolution des besoins de capacité que pour les projets proprement dits, il était nécessaire de développer une approche internationale



puisque les normes et méthodes nationales diffèrent parfois (légèrement). Les variantes ont été évaluées sur différents aspects: temps de parcours, fiabilité, retombées économiques, bruit, vibrations, sécurité, nappe phréatique, flore et faune, paysage et culture, agriculture, loisirs, aménagement du territoire, aspects sociaux, coûts et phasabilité. Après étude et inventaire des

effets, des mesures ont été prévues pour amoindrir au mieux ces effets ou en compenser au maximum les conséquences permanentes. Il reste maintenant aux autorités à évaluer et discuter des différents aspects et fixer le tracé définitif du Rhin de Fer.

C'EST À DIRE

Service éditeur
UCC Communication
042 Medias internes

avec
Anne-Catherine, Pierre Bergen, Jean-Paul Dumoulin, Leo Goossenaerts, Els Houbrechts, Julie Kermorvan, 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

Les 5 et mai derniers...



Week-end découverte à

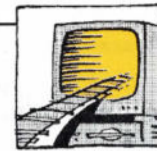
Coup de soleil, coup de chaleur, coup de bonheur sur Bruxelles-Midi les 5 et 6 mai derniers. Près de 50.000 personnes avaient décidé de fêter nos 75 ans.

Parmi les vieux trains en vrai et en maquettes, dans la vapeur et les escarilles ou en prenant un baptême à 300 à l'heure. Sans compter les expos, les animations ou la découverte du TCO... Bis, ter, etc. à Ostende et Mons puis Liège et Anvers.



Bruxelles-Midi





Le Test Center : le partenaire Qualité au sein de IT

Lors de la restructuration du CS Information Technology, il a été prévu de créer aux côtés des pôles "Développement" et "Mise en production" une équipe spécialement chargée de tester les nouvelles applications ou versions d'applications développées par IT.

La mission du Test Center qui se met en place au sein d'IT est de faire la chasse aux bugs, ces petits dysfonctionnements qui peuvent parfois se retrouver dans les programmes développés pour différents secteurs de l'entreprise.

Mais attention, Christine Valentyn, responsable du nouveau Test Center, est formelle : "Le but n'est absolument pas de chercher la faute commise par les chefs de projet 'Développement' et leurs équipes ! La mission est au contraire d'ensemble apporter une plus value à l'entreprise, d'assurer et de garantir ensemble la qualité du produit fini. Bref, nous sommes le partenaire Qualité des développeurs, nos collègues." Des erreurs, il y en a toujours. D'abord parce que l'erreur est humaine. Ensuite parce que les applications et les nouvelles versions développées sont d'une complexité croissante.

Tâches variées

Le boulot des testeurs est, vous l'aurez compris, de valider le travail de développement. Et du développement de programmes, on en a fait et on en fera encore beaucoup au sein du CS IT : pour la vente informatisée de tickets intérieurs en gare (la modernisation du

système SABIN) et dans les trains (le renouvellement d'IVETTE), pour la vente de tickets internationaux, pour la vente via les distributeurs automatiques, pour des applications particulières à l'UCC Controlling & Accounting, pour les besoins de gestion du trafic Marchandises, pour la gestion du personnel par PS, etc. L'avantage de disposer d'un Test Center est clair : "Ceux qui développent ne vérifient que ce qu'ils peuvent identifier comme problèmes potentiels. Ils manquent de recul parfois. Nous qui n'avons pas participé au développement, nous avons une vision neuve et globale. Nous pouvons penser à tester ce qui de prime abord semble sûr : la compatibilité par exemple avec d'autres programmes, etc.", commente encore Christine Valentyn.

Un test mûrement préparé

Chaque test est mûrement préparé. Il s'agit de connaître l'application qui sera testée : est-ce une nouvelle application ? Une nouvelle version d'une application existante ? Quelles sont les nouvelles fonctionnalités ? Les anciennes fonctionnalités sont-elles conservées dans la nouvelle version ? Quelles sont les interactions avec les autres programmes ou applications ? Telles

BUGBUSTERS OU PAS
VOUS NE TOUCHEZ PAS
AUX ORDINATEURS :
L'ENTRETIEN C'EST MOI



sont quelques-unes des questions auxquelles il faut avoir la réponse avant les tests proprement dits.

"Le plan et le scénario du test doivent être préparés avec soin par écrit", explique Christine Valentyn. "L'application correspond-elle aux spécifications prévues avant son développement ? Pour ce faire, nous parcourons par exemple le 'User Guide' de l'utilisateur. Sur base de ce qui est prévu comme fonctionnalités par les développeurs, nous prévoyons les tests à réaliser. Par exemple, nous vérifions la compatibilité d'une nouvelle version de SABIN avec d'autres applications de vente VN et VI ou encore avec

des programmes comptables, nous contrôlons ce qui se passe en cas de panne de courant, on teste la fonctionnalité des différentes touches de clavier (pour voir si la même touche a toujours la même fonctionnalité), etc."

Cherchez l'erreur

Même si le but premier n'est pas de chercher l'erreur – selon l'expression consacrée – mais bien d'améliorer la réalisation de collègues, l'équipe du Test Center a déjà pu, lors du test d'une nouvelle version d'application, trouver 1 000 erreurs, dont certaines bloquaient le système !

Les "erreurs" peuvent être de différents types. Une nouvelle version peut ne plus proposer les fonctionnalités des versions antérieures. Une application peut très bien ne pas supporter l'utilisation simultanée par des dizaines de personnes différentes, ou le déchargement simultané de différentes données volumineuses. L'application développée peut ne pas être d'un usage suffisamment aisé ou offrir une sécurité insuffisante. La performance est aussi un élément déterminant : imaginez que pour obtenir une information à l'écran, les utilisateurs finaux doivent attendre quelques minutes... "En 1999, nous avons aussi découvert que certaines applications ne supporteraient pas le passage à l'An 2000. Finalement, le client final ignore que le produit qu'il est amené à utiliser quotidiennement est bon parce qu'il a subi une batterie de tests destinés à vérifier ces différents paramètres...", ajoute Christine Valentyn.

Test Center cherche testeurs

L'équipe du Test Center cherche à s'étoffer de nouveaux(elles) chefs d'équipe, d'assistant(e)s administratif(ve)s, assistant(e)s méthode, assistant(e)s techniques, testeurs. Vous découvrirez sur le site IntraWeb du CS IT le détail des profils recherchés.

Pour toute information :
Christine Valentyn
IT Test Center Manager
911 / 52 996

Changement de voies à Anvers-Central

Depuis le week-end du 23 et 24 juin, les trains entrant à Anvers-Central empruntent d'autres voies. Ils arrivent dorénavant du côté du Zoo et s'arrêteront aux nouveaux quais définitifs qui leur sont réservés aux voies 4, 5 et 6 du niveau +1.

Avec le changement de voies, le coup d'envoi est donné pour les travaux à exécuter du côté de Pelikaanstraat. Les voies 1, 2 et 3 seront démontées et les travaux de terrassement débiteront. L'ensemble du niveau +1 sera achevé vers la mi-2003 et six voies seront disponibles pour les trains.

De même, les flux de voyageurs ont été repensés. L'accès latéral reliant la Pelikaanstraat aux quais 1, 2 et 3 est fermé. Le voyageur accède aux trois nouvelles voies soit en empruntant

dans le grand hall de gare les grands escaliers, soit en utilisant l'accès latéral temporaire côté Zoo. Les boutiques du hall de la gare déménagent vers un nouvel espace situé au rez-de-chaussée sous l'avant-quai. Les guichets provisoires sont maintenus sur leur emplacement actuel jusqu'à l'inauguration en 2002 de la nouvelle salle des guichets.

Deuxième bâtiment de gare

Le plateau commercial prévu au rez-de-chaussée entre les niveaux +1 et -1 sera

prêt fin 2004. Il prendra la forme d'une zone piétonne entre le hall de la gare et la deuxième entrée côté Lange Kievitstraat. Ce nouvel accès sera bien plus qu'une simple porte de derrière. Elle deviendra un bâtiment de gare à part entière comprenant des guichets, un buffet, ainsi que toutes sortes de services destinés aux voyageurs et aux visiteurs. Autour et sous le nouveau bâtiment de gare seront installés des dépôts pour vélos et un parking pour 600 voitures. Le nouveau complexe sera ouvert au public en 2006.

La Place Reine Astrid aura elle aussi droit à un lifting. Les travaux préparatoires commenceront cette année. Le parking souterrain sera aménagé de juin 2001 à novembre 2003. Une partie de la Place Astrid sera ainsi transformée en chantier.

Accroissement de la capacité et du confort

La jonction nord – sud sera achevée en 2006 et Anvers-Central sera doté de 14 voies : 6 au niveau +1, et chaque fois 4 au niveau -1 et -2 (dont 2 voies directes au -2). La capacité sera sensiblement accrue, non seulement grâce aux voies supplémentaires, mais aussi à cause de l'allongement des quais (entre 350 et 400 m).

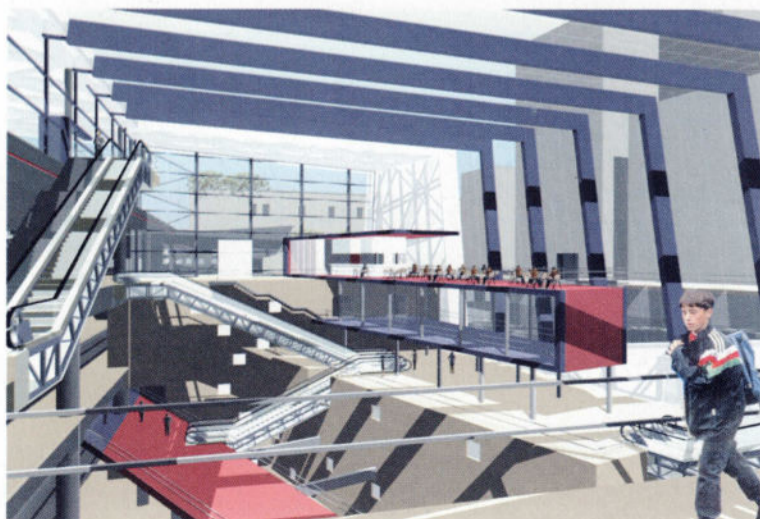
La nouvelle entrée de la gare côté Lange Kievitstraat devient un bâtiment à part entière.

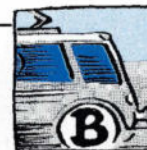


Les quais plus longs seront désormais pourvus d'une marquise.

A partir de 2005, la circulation des trains pourra s'effectuer du nord au sud via deux voies directes et le tunnel ferroviaire long de 3,8 km aménagé entre Anvers-Berchem et le Damplein. Ce tunnel accueillera les TGV à destination des Pays-Bas et les trains internationaux vers Breda et il deviendra possible de développer un réseau suburbain. De nouvelles gares seront implantées à Brecht et au Groendaallaan sur le Luchtbal.

Vous voulez en savoir plus ?
Projet Nord – Sud: 03 204 20 34
ou Ligne info projet SNCB :
078 15 48 04
Travaux SNCB: www.nmbs.be
www.tucrail.com





Un XXI^{ème} siècle pour la SNCB

Alain Leglay est journaliste. Depuis 23 ans, il "couvre", comme on dit dans son métier, l'information sur les transports, ferroviaires en particulier. Et plus précisément encore, les transports de marchandises, son journal – anversois – étant un spécialiste du genre. Alain Leglay a rédigé le dernier chapitre de l'ouvrage "Le temps du train". Il y présente sa vision du chemin de fer belge au XXI^{ème} siècle. Le rencontrer, c'est mettre le doigt sur l'avenir de notre entreprise. Et sur trois aspects, que voici.

Pour Alain Leglay, l'histoire de l'opérateur ferroviaire historique ne s'arrêtera pas de si tôt. Il pense à une sorte de nouvelle naissance du rail en observant les similitudes entre les premiers développements et notre passage récent à l'ère de la grande vitesse: "On se rend compte que les lignes nouvelles pour le TGV ont repris les premières lignes du réseau depuis Malines-Bruxelles. Il est amusant de constater la similitude entre les idées modernes de train à grande vitesse et ce que nos ancêtres avaient pensé. C'est une renaissance des chemins de fer. On a bouclé le cycle avec une énorme évolution technologique".

L'interopérabilité existe

Ce qu'il y a d'admirable dans le train à grande vitesse, pour Alain Leglay, c'est qu'on ait réussi à combiner ce que le train avait de plus ancien – sa capacité – avec les technologies les plus modernes. La voie est spécialement faite pour lui, même si d'autres trains peuvent y circuler éventuellement. Et les moyens technologiques les plus avancés y sont intégrés, comme la signalisation embarquée ou la possibilité de circuler sous différentes tensions (le cas du PBKA). L'interopérabilité existe, elle est techniquement possible; il reste à disposer de personnel et d'engins en nombre suffisant pour assurer une circulation qui ne peut que croître.

La Belgique a été précurseur, dans le concept du PBKA, comme elle l'est depuis une cinquantaine d'années par rapport à ses grands voisins, axée résolument sur le transport international? "L'idée même du TGV est venue de France et a été développée à peu près au même moment en Allemagne, mais la

Belgique a compris tout ce suite qu'elle devait participer au projet PBKA. Pas question d'être un simple terminus de la ligne depuis Paris. Dans ce sens, elle a continué à jouer son rôle international, qu'elle joue tant en transport de voyageurs qu'en transport de marchandises notamment via les ports belges". Pour Alain Leglay, la SNCB a très bien compris toute l'importance des ports et pour lui, l'idée de séparer complètement le fret du reste de l'activité ne devrait pas être poussée. "Je crois que dans les milieux portuaires, on n'accepterait pas de voir la SNCF ou la DB régner en maîtres sur le marché belge. Scinder l'entreprise selon ses activités, cela conduirait à faire peser plus lourd le déficit qui existe au point de vue service public et poserait par ailleurs un sérieux problème pour le trafic de marchandises. S'il fallait à Anvers investir 60 milliards rien que pour les marchandises, je ne vois pas quel entrepreneur privé s'y engagerait".



Le RER, nous y sommes déjà à 80 %

Alain Leglay affirme que le RER autour de Bruxelles existe déjà à plus de 80 % et qu'il "suffit pour le concrétiser de mieux intégrer les offres actuelles en accordant les violons des quatre sociétés de transports en commun...". Pour lui, il manque juste une boucle au sud de Bruxelles à travers Uccle, comme elle manque d'ailleurs aussi dans le secteur autoroutier. Cette partie d'infrastructure développée (mais malheureusement, elle n'est pas encore à l'ordre du jour), avec un matériel adapté, à double étage, doté de grandes portes d'accès, de manière à faciliter la descente et la montée des voyageurs, le RER prendrait consistance. "Il faudrait aménager les gares de manière à ce que les autobus puissent accéder quasiment aux quais, améliorer les parkings pour que les voitures approchent aussi le plus près possible de la gare, les gens n'étant plus capables de faire 500 mètres à pied. C'est au secteur public, la SNCB ou les communes, de le faire".

Emporter son vélo en RER? Il ne sait pas s'il faut l'envisager. Cela se fait au Danemark, où les plates-formes sont à la hauteur des quais. En Belgique la grande diversité des hauteurs de quais poserait un problème d'embarquement. Le même problème que poserait l'intégration des personnes à mobilité réduite dans le projet de RER. "Ces gens ont droit eux aussi à leur mobilité, je suis le premier à le souligner. Mais je crois que la communauté gagnerait à développer un service de bus spéciaux pour personnes à mobilité réduite plutôt que d'exiger



des investissements extraordinaires dans le matériel et dans l'infrastructure ferroviaires – je pense à des ascenseurs ou au changement de niveau des quais. Il faut en plus tenir compte du temps que les personnes à mobilité réduite prennent pour embarquer et débarquer: vous ne pouvez plus respecter un horaire de RER. Mettons les moyens là où il le faut, ce sera bénéfique pour tous".

Donc, le RER est pour demain? "Oui, moyennant assez de matériel à double étage pour desservir les axes autour de Bruxelles et aussi de personnel engagé et formé en fonction des besoins". Car il n'est pas question de faire de l'automatique, comme à Lille ou à Londres dans les anciens docks. "L'infrastructure existante ne s'y prête absolument pas, ni dans ni autour de Bruxelles. Quant à une nouvelle infrastructure... Il est plus indiqué de se servir de celle qui existe et d'investir dans un matériel déjà en service dans d'autres pays, qu'on adapterait un peu et qu'on pourrait faire construire chez nous".

De l'avenir pour les travailleurs

Comment l'expert qui aborde le XXI^{ème} siècle dans cet ouvrage "historique" voit-il l'évolution du personnel de la SNCB? Il voit énormément d'avenir pour les jeunes à la SNCB. "Le chemin de fer est devenu un secteur de très très haute technicité, que ce soit pour la conduite

des trains, pour l'entretien des voies et du matériel, auquel les machines ne suffiront pas, pour les télécommunications, pour la mise en phase des horaires des chemins de fer et des bus, qui sollicite les informaticiens".

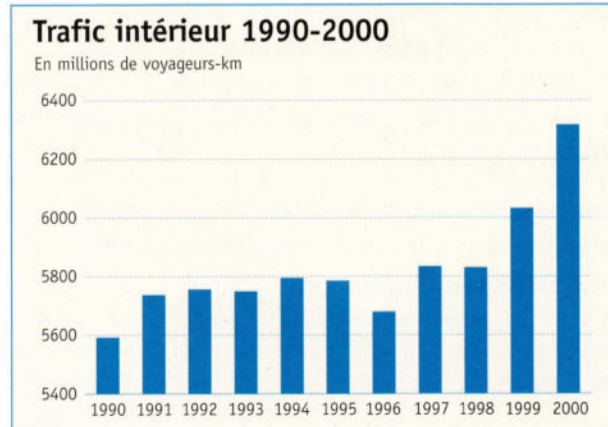
Quant aux jeunes qui sortent d'humanités générales, sans spécialisation... peuvent-ils comme naguère trouver leur place dans le chemin de fer? "Tant qu'il n'existe pas une école du chemin de fer qui fonctionnerait au profit d'opérateurs privés, la SNCB forme elle-même son personnel. Il y a donc aussi de la place pour des gens qui n'ont pas nécessairement de formation technique ou technologique de haut niveau".

Et d'observer aussi la présence de femmes de plus en plus nombreuses dans l'entreprise. C'était une société d'hommes – pas nécessairement misogyne – très hiérarchisée; une société qui change. Ce que les dames apportent? "Leur capacité à faire le même métier que les hommes et, là où la SNCB a encore un certain retard, dans les fonctions d'accueil par exemple, une plus grande capacité d'écoute et de réaction; elles ont un rôle social et de communication qui apportera un plus à la SNCB".

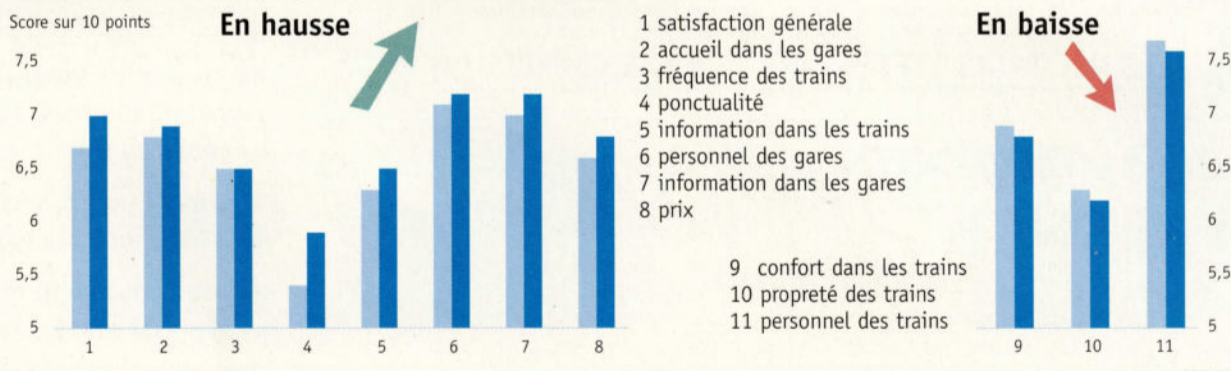
Le trafic et la satisfaction augmentent

Trois petits graphiques nous montrent quelle tendance certains résultats de notre activité suivent actuellement.

Le premier montre la croissance du volume de trafic intérieur depuis 1990, exprimé en voyageurs-kilomètres. De 91 à 98, la ligne est presque horizontale, le trafic total se situant entre 5.700 et 5.900 millions de voyageurs-kilomètres, pour une moyenne de 5.770 millions de v-km. Puis, en 99 et en 2000, on voit la croissance se dessiner de façon nette. Donnons-nous du courage: en 2000, le score était de 9,5 % supérieur à la moyenne calculée de 91 à 98.



Satisfaction des voyageurs en 1999 et 2000



Les deux autres nous parlent de la satisfaction des clients. Ils sont construits sur les résultats de l'enquête faite régulièrement auprès des voyageurs quotidiens. Ils comparent les moyennes globales enregistrées en 1999 et en 2000. Le niveau général de satisfaction est en hausse, ainsi que différents critères: l'accueil dans les gares, la ponctualité, l'information dans les trains et dans les gares, le prix... D'autres, par contre, sont en phase de recul: le confort dans les trains (peut-être la fréquentation accrue amène-t-elle plus de clients à voyager debout), la propreté des trains et le contact avec le personnel des trains (stable de décembre 99 à décembre 2000 avec un score de 7,6). La poursuite de la qualité donne donc des résultats mais mérite une attention constante.





L'été 2000 : les jobistes d'antan

A côté de Annelies Wijmeersch, nous avons suivi 3 autres jobistes au cours de l'été 2000.

Stijn Vandebossche a travaillé au stand infos du Travel Centre de Bruxelles-Midi, Nathalie Dechef au service administratif de l'atelier de traction de Schaerbeek et Sébastien Verhaeven au service Archives/Photothèque de la rue de France.

Stijn Vandebossche a été chargé cet été au stand infos du Travel Centre de Bruxelles-Midi de renseigner les clients et de les guider vers le bon guichet. "Mon père travaille comme commis d'exploitation à Gand-Saint-Pierre et nous aimons échanger nos impressions le soir, et parler par exemple des clients qui prononcent mal les noms,



des problèmes avec le système SABIN, etc. Lui aussi vit ce genre de situations. C'est ainsi que j'ai eu affaire à une dame qui demandait des explications, mais qui ne parlait que le russe. Heureusement, elle disposait quand même d'un dictionnaire russe-néerlandais/néerlandais-russe. Après beaucoup de recherches, j'ai réussi à lui indiquer le bon guichet. J'ai trouvé que travailler ici a été une expérience positive, surtout au niveau des contacts avec la clientèle. Il arrive que certaines personnes soient mal lunées, mais il s'agit d'une minorité. Les collaborateurs permanents m'ont bien accueilli dans leur groupe et n'ont jamais hésité à m'apporter leur aide s'il le fallait. De plus, j'ai fait des progrès en langues. Le salaire me permet de payer le loyer de mon kot. Je vais entamer des études d'assistant social.

Si ça devait ne pas bien se passer de ce côté-là, je compte alors présenter des examens de sous-chef de gare, de conducteur ou d'accompagnateur de

train. Mais il y a encore bien d'autres entreprises qui apprécient de voir figurer sur le CV un job de vacances à la SNCB."

Nathalie Dechef a 20 ans et elle commence déjà sa première licence en ingénieur industriel spécialité "chimie". Elle avait espéré pouvoir travailler au labo de Schaerbeek mais aucun poste de jobiste n'y était prévu. C'est ainsi qu'elle a passé le mois d'août, non loin de là, au service administratif de l'Atelier de Traction de Schaerbeek.

"Une demande émanait de l'école, de pouvoir acquérir une expérience professionnelle durant les vacances scolaires. Comme je suis fille d'agent, il ne m'était pas difficile de postuler pour un job d'étudiant à la SNCB. J'avais, de plus, très envie de connaître cette entreprise et la façon dont on y travaille. J'ai eu la chance de remplacer une secrétaire partie en congé. J'ai pu me faire une petite opinion en la matière et j'ai eu l'occasion d'améliorer mes connaissances en



informatique grâce au PC mis à ma disposition. On m'a aussi permis de visiter le labo. Je tiens à vous dire qu'il dispose d'un matériel très sophistiqué. Ce n'est pas comparable avec les équipements de mon école. Des jours passés ici au secrétariat, j'en retire une certaine

expérience, et j'espère revenir l'année prochaine, dans ce service ou ailleurs. J'ai principalement gagné en assurance dans mes relations avec les autres personnes".

Au service archives-photothèque, nous avons rencontré Sébastien Verhaeven. Sébastien nous livre ses impressions: "J'ai terminé mes scientifiques A et je vais entreprendre ma première candi en ingénieur civil. Avant d'être engagé à la SNCB en tant que jobiste, j'ai effectué différents travaux manuels afin de me trouver un peu d'argent mais également pour pouvoir me rendre compte de la vie active.

L'idée que je me faisais du travail à effectuer en entrant dans cette unité était de remplir des papiers, faire des



photocopies... Là, je me suis trompé. Dès le départ, on m'a confié des tâches administratives et la commande de photos...

Auparavant, j'avais une idée un peu floue de la SNCB. Je pensais qu'elle était constituée principalement de chefs-gardes et de conducteurs. En réalité et en partie grâce à ce job, j'ai changé d'opinion sur le fonctionnement de la Société, et les images stéréotypées s'effacent avec le temps. Ayant pour objectif des études d'ingénieur, le passage dans ce service m'aura apporté une expérience non négligeable en matière de contact avec les gens et les agents d'une entreprise aussi importante que la SNCB. A recommencer, j'espère !"

Vilvorde : en route pour la 2e phase

La 1re phase de rénovation de la gare de Vilvorde, qui a débuté il y a 2 ans, est achevée.

Ce bâtiment complètement rénové combine savamment la mémoire de l'architecture ancienne, l'accueil moderne des clients, un meilleur confort des voyageurs et un cadre de travail plus agréable pour les services de la gare.

Avec la rénovation de la façade, le caractère historique du bâtiment qui date de 1883 a retrouvé toute sa splendeur.

La salle des pas perdus s'illumine de plus de lumière du jour. Elle propose un nouveau concept de guichet, pur produit SNCB: le contact client-agent d'accueil y est facilité.

Dans la 2e phase, les travaux concerneront les quais, le parking et les installations pour vélos.

La restauration de cette gare cadre dans un projet plus vaste. En effet, Vilvorde est amené à jouer tôt ou tard un rôle majeur dans le développement du RER.



CONCOURS LITTÉRAIRE POUR ENFANTS (3)

Papa, maman et la SNCB

Mon papa travaille à Schaerbeek au laboratoire de B-Telecom. Il est chef du service radio. Il fait des mesures, des essais sur des nouvelles radios. Mon papa fait aussi des tests sur les GSM avant de les distribuer.

Plusieurs fois par an, il parcourt les lignes de la Belgique avec le wagon de mesure pour contrôler le fonctionnement de la radio sol-train. Mon papa répare également des appareils de musique pour les gares. Parfois, mon papa doit partir en voyage à l'étranger pour faire des essais dans les usines.

Heureusement, il ne part pas souvent car j'aime bien faire mes devoirs avec lui.

Damien Hublet, 10 ans (Jumet)
5e prix du concours littéraire pour enfants

Depuis plus de vingt ans, mon papa travaille à la SNCB, comme visiteur de matériel. Imaginez ma surprise, entendre qu'il était visiteur, je pensais au film. Il m'a dit qu'un jour, il m'expliquerait son travail.

Un samedi matin, imaginez ma surprise et ma joie, lorsqu'il me dit, tu viens avec moi à la gare, je vais t'expliquer mon travail.

Arrivés à Tournai, il me fit mettre sa veste de couleur jaune et un casque pour ma sécurité. Et nous sommes partis vérifier un train. Près de celui-ci, il m'expliqua avec des mots de mon âge, son travail. Il devait vérifier les roues, les ressorts, les freins cachés sous le train, si rien n'était cassé ou usé. Ensuite, nous sommes montés dans les voitures et nous avons commencé la visite intérieure du train. Nous avons vérifié les portes, les vitres, les boîtes avec des marteaux de secours, ils en manquaient beaucoup; les signaux d'alarme, tout ce qui pouvait nuire à la sécurité des voyageurs.

Maintenant, je sais que mon papa travaille à la SNCB pour la sécurité et le confort de la clientèle et des objets transportés par wagons. Un métier pas toujours facile vu les responsabilités.

Lidwine Boucq, 11 ans (Bernissart)
6e prix du concours littéraire pour enfants