



A lire dans
cette édition



Zeebrugge-
plage
> page 2



Le Main Hub
du port
d'Anvers
> page 4



Le Rapport
annuel 2000
> pages
centrales

Magazine du personnel de la SNCB



SNCB - 75ÈME ANNIVERSAIRE - LES DYNASTIES



La famille Van Heghe: plus de 140 ans d'histoire ferroviaire

"Le Rail": édition spéciale en septembre

À partir du 3 septembre,
surveillez votre boîte aux
lettres!

Le Rail de ce mois vous dira tout en effet sur la mutualité des cheminots: son histoire, sa structure actuelle, ce qui fait son originalité, la description des prestations accordées par la Solidarité sociale ainsi que la présentation des cantons sociaux. Bref, un numéro à guetter impatiemment et à conserver soigneusement!



Six générations d'agents du chemin de fer de père en fils, de 1860 à nos jours. Cela doit constituer un record. Nous sommes allés rencontrer les trois plus jeunes générations autour d'une tasse de café: Daniel, le père (conducteur de train à la retraite), les fils, Renié (conducteur de train à la retraite) et Eddy (accompagnateur de train), et le petit-fils Jurgen (conducteur de train).

C'est surtout Eddy qui a effectué des recherches sur le passé de cheminot de la famille. "Ma mère voulait savoir le fin mot de l'histoire et m'a demandé d'enquêter sur un certain nombre de faits. C'est grâce à elle que j'ai commencé mes recherches. Il se peut que d'autres membres de la famille soient également employés au sein de la SNCB ou y aient travaillé, mais je me suis limité à la branche directe de la famille."

Les trois plus jeunes générations:
de g. à d. Jurgen, Daniel, Eddy et Renié.

Trois générations de conducteurs de train

L'histoire commence avec Leopoldus. Il se marie en 1855 et sur son acte de mariage, il est mentionné qu'il est fermier. Cependant, en 1860, il fait inscrire comme profession "agent du chemin de fer" sur l'acte de naissance de son fils Pierre. Il est donc allé travailler aux chemins de fer à un moment donné entre 1855 et 1860. Son fils Pierre était aiguilleur à Courtrai. Le fils de ce dernier, Omer, a d'abord été ajusteur, puis téléphoniste.

Une chose originale s'est alors produite: trois générations de suite ont choisi le métier de conducteur de train. Daniel a été le premier de la série: "Deux des sœurs de mon père, Omer, étaient mariées à des conducteurs de train, mais j'ai été le premier machiniste de la famille, en même temps que mon frère Jozef. J'ai encore le souvenir qu'adolescent vers 16-17 ans, je me trouvais à un passage à niveau lorsqu'une locomotive est passée, et j'ai dit: 'un jour, c'est moi qui serai aux commandes'. Et c'est précisément ce qui est arrivé." Son fils, Renié, et le fils de celui-ci, Jurgen, ont également choisi le métier de machiniste. Daniel en explique le pourquoi: "Les enfants n'entendaient parler de rien d'autre. Ils ont grandi dans un environnement ferroviaire. Nous parcourions en famille toute la Belgique en train. Lorsque Renié était enfant, je l'emmenais aussi de temps en temps sur mon lieu de travail." Renié: "J'emmenais également Jurgen sur les locomotives diesels que je conduisais."

La fierté de voir son fils choisir la bonne voie...

Pourtant, l'amour du métier ne vient pas comme ça. Les enfants d'Eddy ne veulent pas entrer aux chemins de fer. Eddy: "Je pense que je les ai trop poussés dans cette voie. Mais il faut avouer qu'il est difficile de ne pas insister lorsque vous êtes autant passionné par votre travail."

"Management 21": gros dossier télécoms

À l'époque de l'UMTS, on se souvient des débuts du télégraphe, il y a quasi deux siècles en Belgique. Puis du télégraphe électrique, 50 ans plus tard. Enfin du téléphone de monsieur Bell, testé en Belgique dès 1877. La RTT naît en 1930, quatre ans après notre société ferroviaire. Elle s'éteint à l'âge de 61 ans (pré-pension ?) pour faire place à Belgacom et aux opérateurs que la libéralisation fera apparaître à cadence rapide sur le marché.

avance sur beaucoup d'autres entreprises. Le Centre de Services B-Telecom valorise cet avantage et forme des projets qui peignent l'avenir en couleurs vives, attrayantes.

Dans un dossier de Management 21, B-Telecom s'est largement livré au dialogue avec la presse interne. Pour nous présenter ses clients externes, de plus en plus nombreux et pointus, mais aussi les clients internes que nous sommes tous un peu parce que... nous avons un téléphone sur notre bureau, voire un fax, des liaisons réseau pour l'informatique, des GSM de service, des outils de transmission de données, des systèmes de sonorisation pour informer les voyageurs, de même que du téléaffichage dans les gares, des talkie-walkies, des liaisons radio sol-train, des systèmes de télésurveillance et d'alarme, et bien d'autres applications gérées par B-Telecom qui, on l'espère, cultive au plus haut point la philosophie "client" inscrite dans notre nouvelle culture.

Le réseau câblé en fibre optique – avec les outils démultiplicateurs de sa capacité – présente un potentiel immense qui fait certainement envie à nos clients de tous genres (entre autres des clients marchandises, dans des zones comme le port d'Anvers) aussi bien qu'aux opérateurs de tous types de télécoms actifs aujourd'hui ou développeurs de solutions dont nous entendrons parler demain.

Le chiffre d'affaires externe visé pour 2001 très proche des 24 millions d'euros (près du milliard de nos francs actuels) donne une idée de ce que peut représenter une activité somme toute connexe, puisque nous sommes par essence des transporteurs de personnes et de biens.

Management 21 paraît presque en même temps que cette édition de C'EST À DIRE. Il parviendra aux agents de rangs III et supérieurs. Mais tous les autres membres du personnel de la SNCB, curieux de ce que recèle notre activité télécommunications, peuvent nous en demander un exemplaire ou le consulter via le site intranet de l'UCC Communication.



La libéralisation est allée de pair avec de sérieux bouleversements de notre vie courante. La culture des communications change, des besoins naissent ou se font chaque jour plus pressants en téléphonie vocale, en transfert de données. Les formules qu'on nous propose sont toutes plus attrayantes les unes que les autres, mais aussi infiniment dérangeantes si nous ne choisissons pas de nous couper du monde à des moments déterminés. Le GSM en poche, le fax presque posé sur la table du salon, la mailbox à une touche du clavier... quel progrès pour l'individu, pour les affaires, pour les relations sociales. Et quelles secousses pour les

entreprises spécialisées qui gagnent des parts de marché puis les défendent face à de nouveaux venus et peuvent aussi bien les perdre pour ne pas avoir pris le bon virage juste le jour où il le fallait. Tout détenteur d'un potentiel qui dépasse ses besoins propres dans ce domaine devient un partenaire courtisé et peut exercer un "nouveau métier". La SNCB a cette chance et ce n'est que justice: elle a de tout temps été en



Zeebrugge: sous les traverses... la plage

En 68, la plage était sous les pavés. A Zeebrugge, aujourd'hui, elle est sous les traverses. Le week-end et les jours fériés, les trains dépassent le village pour déposer leurs voyageurs (ou les reprendre) presque à même le sable.

En semaine, beaucoup d'écoliers, d'étudiants, de travailleurs prennent le train de et pour Zeebrugge. Ils le font au point d'arrêt dans le village même, à proximité des habitations. Ils sont environ 300 dans ce cas tous les jours ouvrables, mais le week-end, on en compte moins de 50. Par contre, les touristes affluent, notamment pour des événements spéciaux comme le festival de sculpture sur sable ou l'Axion Beach Festival, aux environs des 13 et 14 juillet.

Pour la première fois cette année, les amateurs de musique rock-pop ont pu descendre du train quasi dans le sable, à un point d'arrêt installé à titre définitif pour accueillir la clientèle touristique toutes les heures des week-ends et jours fériés jusqu'au 29 septembre, ce qui fait 18 trains par

jour dans chaque direction – pour une dizaine par jour et par direction au cours des autres saisons.

Les pieds presque dans l'eau

La SNCB a investi 14 millions (environ 350.000 €) pour installer ce point d'arrêt. Le quai – sonorisé et doté d'abris modernes – a une longueur de 300 mètres, ce qui rend possible l'arrivée de trains spéciaux. A une hauteur de 75 cm, il garantit un bon confort d'embarquement/débarquement. Il est voisin d'un dépôt pour vélos.

Il débouche sur un tunnel piéton qui passe sous l'avenue Baron de Maere vers la place du même nom, toute voisine de la digue. Nulle part ailleurs – en Belgique – le train ne



vous dépose ainsi, presque les pieds dans l'eau.

Un été chaud

Même si le thermomètre ne doit pas péter les plombs pendant 62 jours, la SNCB pense que l'été 2001 sera chaud

sur les rails. Attendant un beau paquet de touristes, elle a renforcé son offre vers le littoral. Elle met en service des trains touristiques rapides codés ICT. Elle ajoute 900 trains à l'offre ordinaire pour toute la durée de l'été et jusque fin septembre, un certain nombre de

trains IC auront une composition renforcée. En semaine, jusqu'au 28 septembre, les IC K Gent-Gand sont prolongés jusqu'à Blankenberge. La période "touristique" est prolongée jusqu'au 31 août et 7 ICT circulent chaque jour ouvrable depuis le 2 juillet jusqu'au 17 août de et vers la côte. Des trains supplémentaires sont programmés dès qu'on prévoit un week-end véritablement estival.

Tout cela figure dans une brochure intitulée "Trains touristiques 2001" disponible dans les gares, et bien entendu également sur le site internet de la SNCB.

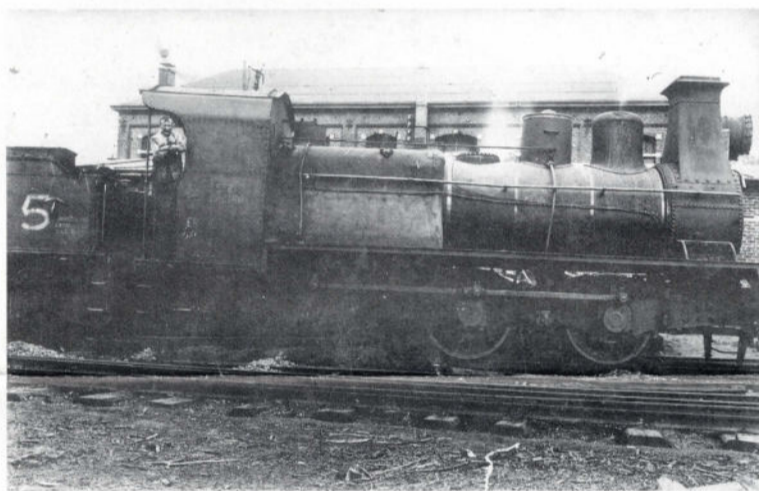
Et pour les plus de 65 ans...

Les aînés qui font usage de la formule aller-retour à 100 francs sont invités à ne pas prendre le train avant 9 heures, quelle que soit leur destination. Et du 18 juin au 14 septembre, la SNCB leur demande de ne pas entamer le voyage retour avant 19 heures (sauf s'ils s'achètent un nouveau billet à 100 francs).

La famille Van Heghe: plus de 140 ans d'histoire ferroviaire

Suite de la page 1

Renié: "Dans un premier temps, Jurgen est aussi allé travailler un moment dans le privé en réaction à toutes ces histoires de chemin de fer. Lorsqu'il est devenu plus âgé, il a néanmoins choisi de devenir conducteur de train. Vous éprouvez alors une réelle fierté." Daniel: "Lorsque vos fils entrent à la SNCB, vous êtes fier comme Artaban." "Entrer aux chemins de fer présente pas mal d'avantages. Vous pouvez prendre votre retraite tôt, vous gagnez bien votre vie, vous avez un emploi fixe, ainsi que la possibilité d'effectuer de nombreux voyages", nous explique Jurgen. "Et plus important encore: il s'agit d'un travail agréable. J'aime conduire les trains." Renié et Daniel: "Oui, c'est un métier tellement agréable. Nous avons éprouvé beaucoup de plaisir à le faire."



Bien entendu, il y a également des désavantages. L'épouse de Daniel s'est retrouvée souvent seule à cause de son métier. L'éducation des enfants reposait en grande partie sur ses épaules. "Mais le pire, c'était encore lorsque les enfants n'étaient pas à la maison", raconte-t-elle. Jurgen: "Autrefois, la femme restait encore au foyer pour les tâches ménagères. Mon épouse travaille à l'extérieur en tant qu'éducatrice et partage également des horaires irréguliers. Certains jours, nous ne nous voyons pratiquement pas. Cependant, ces horaires présentent aussi des

Jozef, le frère de Daniel, était également machiniste.

avantages. Si j'ai travaillé le matin, il me reste encore l'après-midi pour aller me balader en moto." Eddy: "De plus, vous avez congé lorsque les autres doivent travailler." Jurgen: "Notre famille de cheminots manifeste davantage de compréhension. Tout le monde comprend ce que votre travail implique. Si vous ne savez pas venir à une fête, ils le comprennent. Personne ne fait de chichis à ce sujet."

Prix de la locomotive la plus propre

Daniel: "Les temps ont bien changé. A l'époque des locomotives à vapeur et de l'avènement des diesels, on travaillait à deux par train, un machiniste et un conducteur. Vous formiez alors plus ou moins une équipe fixe et une locomotive déterminée vous était attribuée. Ensemble, nous étions responsables de l'entretien et du nettoyage de la locomotive. Le nettoyage en question n'était pas le moindre, car il y avait beaucoup de boutons en cuivre à faire reluire. Il était même décerné un prix pour la locomotive la mieux nettoyée. Et lorsque la machine était défectueuse, vous étiez hors de la série jusqu'à ce qu'une autre locomotive tombe en panne. Cette mesure avait pour but de vous inciter à bien entretenir votre locomotive. C'est la raison pour laquelle bon nombre de machinistes s'occupaient de leur train même pendant leur temps libre. Il y avait alors un fait bien établi à l'encontre duquel nous ne pouvions aller: la présence d'un chef-garde qui affirmait qu'il s'agissait de 'son' train. Ils étaient les seuls maîtres à bord du train. Mais c'était 'mon' train, pas le leur! A l'époque, vous aviez encore un lien avec votre locomotive. Vous en retiriez une certaine fierté.

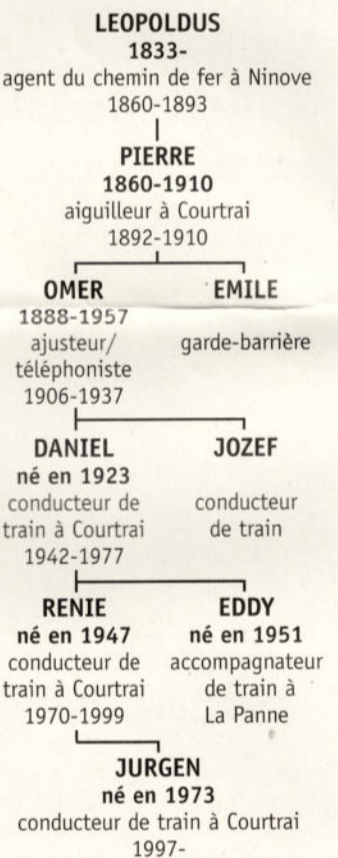
Cela n'existe plus maintenant: il n'y a plus d'équipes fixes et ils circulent tous les jours à bord d'un train différent."

Economiser le charbon pendant la guerre

Daniel a connu la Seconde Guerre mondiale au début de sa carrière. "J'étais effrayé à l'époque! Cependant, j'ai eu de la chance. Lorsque j'étais à Gand, la ville de Mouscron se retrouvait bombardée, et lorsque j'étais à Mouscron, c'était au tour de la ville de Gand. A chaque passage à niveau, j'observais les gens qui attendaient. Si ces derniers regardaient en l'air puis se mettaient à courir, nous sautions de notre locomotive et nous enfuyions avec eux. Il était alors garanti que des bombardements ou des mitraillages allaient avoir lieu. A cette époque, nous devions également économiser le charbon. Nous recevions des primes en retour. Mais ces dernières ont également été supprimées un beau jour. Elles ont alors été distribuées aux citoyens par les cheminots."

Daniel a aussi connu son lot d'accidents. Il en compte 10 environ, dont 6 ayant entraîné la mort de personnes. Eddy, Renié et Jurgen ont eu davantage de chance. Daniel: "Un accident grave, ça ne s'oublie jamais. Je me souviens encore de cette 2Cv avec à son bord quatre jeunes filles. Lorsqu'elles ont voulu traverser la voie à un passage à niveau non surveillé à Roulers, j'ai essayé de les prévenir, mais il était trop tard. Un train ne peut pas s'arrêter comme ça. Deux des jeunes filles sont mortes. Et à l'époque, il n'existait pas encore de suivi psychologique. Vous deviez simplement être au poste le jour suivant. Il s'est d'ailleurs déroulé un accident marquant au passage à niveau surveillé de

La famille Van Heghe



Roulers. Le garde-barrière avait oublié de descendre la barrière. C'était au moment du Tour de France et il était en train de lire le journal. Avec toutes les conséquences qui en découlent."

Fier de la dynastie

Au bout d'un moment, Renié a dû arrêter. Il possède avec sa femme un magasin de fruits et légumes, dont il s'occupe depuis sa retraite. S'agit-il de quelque chose de totalement différent? En fin de compte, pas du tout. Renié: "Il y a une dizaine d'années d'ici, nous avons transformé en magasin la petite gare de Bissegem sur la ligne Courtrai-Poperinge. Et savez-vous comment nous l'avons appelé? Le 't Stationske.'" Lorsque je leur demande ce qu'ils ressentent du fait d'appartenir à une dynastie de cheminots, ils répondent: "Nous sommes vraiment fiers du passé de notre famille. Six générations, voyez-vous, il y a quand même de quoi être fier!"

Pierre, le fils de l'aïeul de la dynastie, était aiguilleur à Courtrai de 1892 à 1910.

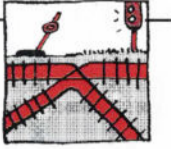


ZOOM Nouvelles installations de signalisation à Bertrix

Pour améliorer la sécurité sur le réseau et assurer une meilleure régularité du trafic ferroviaire, la SNCB a entrepris de concentrer et de moderniser progressivement les cabines de signalisation.

La modernisation concerne notamment les équipements de télécommunication opérationnelle et de signalisation. Le projet de modernisation des équipements de télécommunication opérationnelle dans les cabines de signalisation de nouvelles générations est prévu, dans un premier temps, pour quinze installations et par la suite pour l'ensemble du réseau. Les cabines de Bertrix et d'Anvers-Berchem ont été choisies comme installations pilotes, afin de tester la solution retenue avant de l'installer dans les autres sites. Ces deux sites ont été choisis car ils sont représentatifs de l'ensemble des configurations qui se rencontrent sur le réseau. Les équipements installés sont développés par la firme française ETRALI, membre du groupe France Télécom, et distribués en Belgique par la société TEIN TELECOM installée à Schaerbeek.

L'installation proprement dite permet d'augmenter la fiabilité de la cabine de signalisation. Cette installation se distingue également des installations précédentes car elle intègre tous les moyens de communication et les met à disposition des opérateurs sur des postes opérateurs conviviaux basés sur un écran tactile.



La ligne 147 remise en service

8 kilomètres: cela peut paraître très peu, en comparaison des 3.400 kilomètres de voies du réseau ferroviaire total... Et pourtant: les 8 kilomètres de la ligne 147 officiellement remis récemment en service entre Fleurus et Auvelais revêtent une grande importance car cette ligne constitue le maillon clé d'un axe marchandises prioritaire.

Histoire d'une ligne réactivée ...

Située à un endroit stratégique du réseau dans les liaisons fret Nord-Sud, la ligne 147, inexploitée depuis 1972, pouvait contribuer à résoudre les problèmes de densité de trafic sur la ligne Bruxelles-Luxembourg, actuellement saturée.

Moins accidenté que la ligne Ottignies-Gembloux, l'itinéraire empruntant la ligne 147 présente l'avantage d'autoriser des charges de 25 % supérieures à celles admises sur la ligne 161. Après étude des possibilités, sa remise en service a été décidée en 1988.

Bien qu'encore propriété de la SNCB, la ligne 147 devait faire l'objet d'une demande de permis de bâtir pour la modification qu'on lui réservait. Cette demande a été introduite en 1993. Une étude d'incidence sur l'environnement a ensuite été réalisée, à l'instar

de ce qui est prévu pour la construction d'autres lignes et, plus particulièrement, des lignes à grande vitesse.

Le permis a été délivré en 1996 par la Direction Générale de l'Aménagement du Territoire de la Région wallonne, permis incluant certaines impositions en matière de respect de l'environnement et de nuisances sonores.

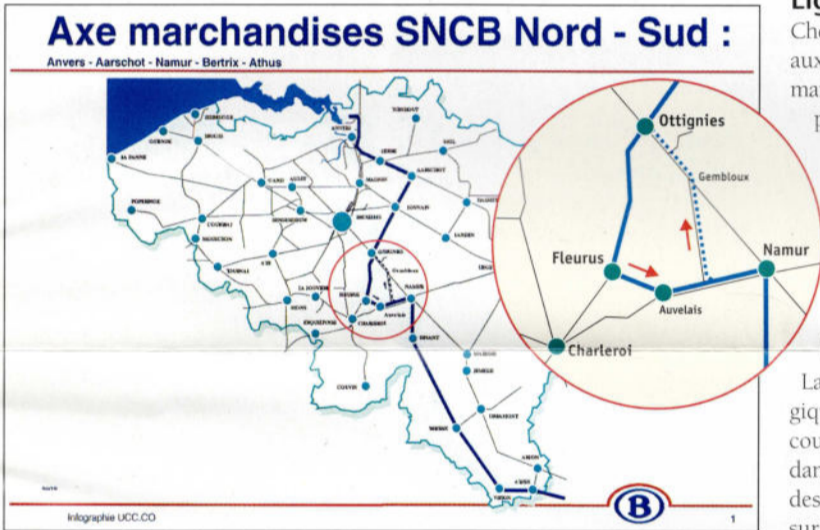
Les travaux de remise en service de la ligne 147 ont débuté en 1997. L'objectif était fixé: électrifier la ligne en 3.000 volts continu pour 2001 et atteindre une vitesse de référence de 90 km/h.

4 ans pour remettre en service 8 kilomètres de voie, cela peut paraître beaucoup. C'est qu'il a fallu tout d'abord débroussailler le terrain afin de faire place nette pour la nouvelle ligne. Puis, les travaux de terrassement ont pu être entrepris pour établir la nouvelle plate-forme.

Parallèlement aux travaux de construction de la plate-forme, de nombreux ouvrages d'art, trop anciens, ont dû être adaptés ou reconstruits pour correspondre au nouveau gabarit d'une ligne électrifiée. Six passages à niveau ont été remis en service et modernisés. Une fois les travaux de génie civil terminés, la SNCB a pu procéder à l'équipement ferroviaire de la ligne.

La délivrance du permis étant assortie d'impositions en matière de nuisances sonores, la SNCB a été tenue d'utiliser les matériaux et les techniques les plus modernes pour minimiser l'impact sur l'environnement: longs rails soudés, double couche de ballast, aiguillages éloignés des habitations, végétation préservée et aménagée.

Se sont succédés la pose de l'équipement caténaire et les travaux de signalisation et de télécommunication.



Ligne stratégique

Choisie en priorité comme alternative aux lignes 161/162 pour le trafic marchandises entre le nord (les ports et principalement celui d'Anvers) et le sud (le grand-duché de Luxembourg, l'est de la France, la Suisse, l'Italie notamment), la ligne a été construite sur une seule voie entre Fleurus et Auvelais, et électrifiée en 3.000 volts continu.

Lignes dédiées

La ligne 147 est d'importance stratégique. Sa réouverture et les travaux en cours sur l'Athus-Meuse s'inscrivent dans la perspective d'une distinction des trafics marchandises et voyageurs sur l'axe Nord-Sud.

3 milliards de tonnes-kilomètres brutes, soit 15 % du trafic fret total, circulent annuellement sur l'axe Nord-Sud.

Dès que l'Athus-Meuse modernisée sera opérationnelle, c'est-à-dire en décembre 2002, les trafics voyageurs et fret sur cet axe Nord-Sud pourront être scindés. Le trafic fret actuellement réalisé par la ligne 162, soit environ 450 trains par semaine, basculera sur l'Athus-Meuse. La ligne 162, elle, sera réservée au trafic voyageurs.

Les lignes dédiées au fret ou dédiées aux voyageurs garantissent une qualité nettement supérieure aux

deux types de trafic, qui peuvent chacun être gérés en fonction de leurs besoins propres et de leurs perspectives de développement.

Le chantier de la ligne 147 en quelques chiffres

Le chantier a nécessité:

- 190.000 m³ de déblais,
- 147.000 m³ de remblais,
- 4.300 m³ de béton,
- 830 tonnes d'acier pour les ferrillages,
- 2.000 m d'ouvrages drainants,
- 90 ouvrages hydrauliques,
- 164 rails de 100 mètres,
- 13.750 traverses,
- 240 poteaux caténaires,
- 8.200 m de fil caténaire,
- 8.200 m de câbles à fibre optique (enterrés),
- 1 sous-station de traction située à Auvelais.

CONCOURS LITTÉRAIRE POUR ENFANTS (4)

Papa, maman et la SNCB

Lorsque je me lève, ma maman est déjà partie depuis bien longtemps. En effet, elle doit tous les jours se rendre dans notre capitale qui se trouve à plus de 1h30 de chez nous.

Tout commence par ouvrir l'ordinateur car elle va devoir encoder des chiffres toute la journée. Je sais qu'à midi, elle va manger à la cantine et puis rebelotte pour le boulot et encore des chiffres à aligner. Normalement, tout recommence comme au matin sauf si le système informatique est en panne. Alors, maman peut souffler un peu et attendre la fin de la panne pour continuer à enregistrer les dépenses de la SNCB, car en fin d'année il faut calculer le bilan. Je sais aussi que ma maman rédige beaucoup de factures avec tous ces calculs quand je la revois le soir elle me semble bien fatiguée. Le travail de comptabilité me semble dur et ne m'attire pas trop pour mes études.

Helena Muller, 11 ans (Fosses-la-Ville)
7e prix du concours littéraire pour enfants

Mon papa organise les travaux de la voie qui servent pour que les trains ne déraillent pas. Il vérifie que les rails sont bien alignés et pas de travers et il fait aussi les réparations quand il y a eu des déraillements qui parfois abîment les rails. Une fois, je l'ai accompagné voir une machine qui travaillait. c'est une drôle de machine qui soulève les rails pour remplacer les traverses. A l'arrière elle porte beaucoup de traverses. Le rail n'était pas fixé au sol, il était juste posé. On dirait un spaghetti.

Il doit aussi faire enlever les arbres qui tombent quand il y a des tempêtes et aussi les tailler quand ils deviennent trop grands. Ils deviennent de plus en plus lourds et peuvent tomber.

Il doit répondre aux plaintes des gens qui sont tout près de la gare ou du chemin de fer qui se plaignent des arbres que l'on coupe et c'est pas bien, on abîme la nature, ou parce que quand les trains passent ça fait trop de bruit ou ceux qui sont tout près se plaignent des vibrations qui abîment leur maison. Il y a des fissures.

Les travailleurs mettent des pétards pour arrêter les trains car les travailleurs travaillent dans les voies.

Il y avait une grosse machine qui avait pris un cul-de-sac et qui avait été hors des rails et avait arraché les poteaux. Alors, il avait appelé une grue pour la pousser un tout petit peu mais ça ne marchait pas et il a appelé encore une grue et avec les deux ça a marché.

Nathalie Galhaut, 9 ans (Bruxelles)
8e prix du concours littéraire pour enfants

C'EST À DIRE

Service éditeur
UCC Communication
042 Medias internes

avec

Anne-Catherine, Pierre Bergen, 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

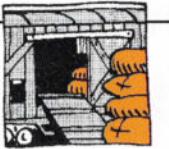
Correspondance

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



Le nouveau Main Hub du port d'Anvers en 5 questions

Situé au nord de la gare de triage d'Anvers-Nord et à côté de l'autoroute A12, le gigantesque Main Hub, nouveau "mega" terminal de conteneurs de la SNCB, est opérationnel.

1. Pourquoi construire un tel Main Hub ?

Le Main Hub du port d'Anvers est construit pour faire face à l'expansion du trafic maritime de conteneurs. Dès 2005, il permettra de traiter 6 à 700.000 conteneurs par an et remédiera au problème de saturation des terminaux ferroviaires actuels, Cirkeldyck, Zomerweg et Schijnpoort, qui offrent des possibilités d'extension limitées.

Le trafic de conteneurs dans le Port d'Anvers est en hausse depuis plusieurs années et on s'attend encore à une augmentation importante du trafic de conteneurs maritimes. Par ailleurs, on prévoit également une très forte expansion du transport continental intermodal. Or, la capacité totale des trois terminaux actuels atteint 350.000 à 400.000 unités de chargement. La saturation risque d'être atteinte à relativement bref délai.

2. En quoi consiste le Main Hub ?

Le Main Hub d'Anvers se trouve sur le terrain SNCB situé juste au nord de la gare de formation d'Anvers-Nord, sous l'autoroute A12 et a une superficie de 10 à 20 ha. Les terrains choisis occupent un emplacement stratégique et permettent la construction d'une installation suffisamment grande pour effectuer le nombre de transbordements attendu.

Le Main Hub se compose d'un terminal de huit voies, d'un bâtiment de service et d'un espace de stockage de 100.000 m². Pour les spécialistes, ajoutons que trois grues portiques y circuleront, de même que six grues RTG (Rubber Tyred Gantry), plusieurs 'reach stackers' et également des rames MTS assurant le transport actif entre les grues. Les portiques à

camions et les bâtiments d'entretien ne sont pas encore prêts.

Précisons encore que le terminal fait appel aux dernières innovations en matière d'automatisation. Nombre de systèmes hypermodernes fonctionnent déjà, comme le "smartrail" qui permet de faire circuler des véhicules de transport sur des voies fixes, d'enregistrer la position exacte des conteneurs de manière entièrement automatique et de contrôler à distance ces conteneurs réfrigérés.

Le système "Interman" permet, lui, de gérer l'ensemble des mouvements dans le terminal via un écran d'ordinateur. Le terminal, les véhicules et les conteneurs sont reproduits graphiquement dans ce système qui fonctionne sous Windows NT.

3. Le Main Hub remplacera-t-il les autres terminaux anversoïis ?

Le transfert d'activités des terminaux existants vers le Main Hub ne signifie pas pour autant que ces terminaux soient devenus inutiles pour la SNCB. Au contraire: grâce au nouveau mega terminal créé, ces terminaux pourront se consacrer à des activités plus spécialisées et valoriser leurs atouts:

- Le terminal Cirkeldyck, qui est en relation directe avec le quai maritime, se profile comme le plus intéressant pour les bateaux qui accostent à Anvers. Son principal rôle est dès lors axé sur les volumes importants qui ne nécessitent pas d'être entreposés avant l'embarquement ou au débarquement.
- Anvers Schijnpoort ne se situe pas dans la zone délicate des bifurcations ferroviaires vers le port et vers Anvers-Nord. Le terminal joue un rôle considérable pour le trafic par



camions vers les différents zonings industriels de Campine.

- Le terminal du Zomerweg reste le terminal par excellence pour les trafics continentaux et joue donc un rôle spécifique à Anvers. Il dispose également d'un espace de réserve non négligeable.

Le nouveau Main Hub vise surtout les opérations de terminal et la formation de trains-blocs. Si, dans les autres terminaux portuaires d'Anvers, la cargaison à acheminer vers certaines destinations n'est pas suffisante pour justifier un train-bloc, les groupes de wagons de chaque terminal peuvent être rassemblés dans le Main Hub où un train-bloc sera formé.

4. A quoi servira le Main Hub ?

Le Main Hub poursuit quatre objectifs principaux:

- le nouveau terminal fonctionne pour les trafics maritimes et continentaux.

Les transporteurs ne parviennent souvent pas à remplir leurs trains de marchandises à plus de 70 %. En cause, le manque de régularité dans la navigation. C'est pourquoi il est préférable que les 20 à 30 % restants soient comblés par d'autres utilisateurs du transport intermodal. Le Main Hub d'Anvers peut ici jouer un rôle unique: le groupage des volumes et des wagons limite le nombre de transports et permet d'offrir un produit financièrement attractif.

- le terminal de transbordement peut servir de 'gate', de porte pour le trafic interportuaire.

Grâce à davantage d'espace et à une infrastructure adaptée, le nouveau terminal Main Hub peut faire office de gate ou d'avant-quai pour d'autres ports tels que Zeebrugge ou Rotterdam. Il suffit d'y effectuer les procédures nécessaires pour les conteneurs, même si ceux-ci partent vers d'autres ports ou y arrivent. On évite de cette manière un travail double, ce qui permet des économies en frais d'exploitation.

- le terminal multimodal peut servir de plate-forme de transbordement pour les trafics provenant des différents terminaux portuaires et ports (fonction de hub, c'est-à-dire de point de répartition).

Des conteneurs sont livrés à une dizaine d'endroits du port. Les opérateurs de transport combiné ne souhaitent pas que leurs wagons spéciaux restent trop longtemps dans le port. Le Main Hub est en mesure d'offrir une solution intéressante et écologique. Le concept à huit voies et l'équipement hypermoderne du nouveau terminal, ainsi que l'utilisation de wagons plats classiques pour l'acheminement et la concentration de conteneurs, sont idéaux pour former des trains-blocs.

La liaison entre différents produits shuttle, c'est-à-dire de navettes interportuaires, commence à jouer un rôle important en transport combiné international. Ici, le terminal Main Hub fera office de lien entre les volumes des autres ports du nord et les destinations les plus courues de l'hinterland.

- le terminal à conteneurs possède des terrains en vue d'un futur freightvillage.

En transport combiné, les opérations de pré- et de post-traitement (stockage temporaire des conteneurs chargés, nettoyage, réparation) sont souvent trop onéreuses. Dans ces conditions, il devient difficile pour le chemin de fer de travailler de manière concurrentielle. Au cours de la deuxième phase, le Main Hub offrira toutefois une solution grâce à la mise à disposition de trains supplémentaires. Un freightvillage profitera au monde intermodal et permettra de réduire les frais de pré- et de post-traitement du trafic combiné.

5. Qui gère le Main Hub ?

Le Main Hub construit par la SNCB est exploité par Interferry Boats (IFB). Actuellement, une cinquantaine de personnes y travaillent (dockers et personnel plutôt administratif). Une fois que le Main Hub aura atteint sa vitesse de croisière, une centaine de personnes supplémentaires seront peut-être nécessaires.

"Liège Guillemins", deuxième numéro

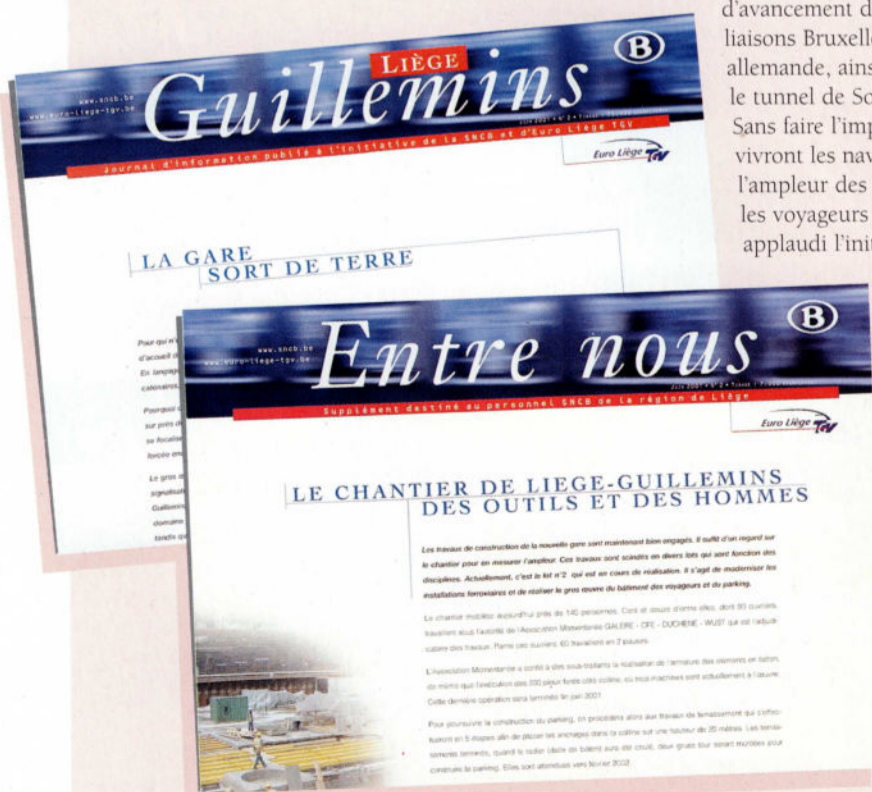
Le deuxième numéro du journal d'information des voyageurs fréquentant la gare de Liège Guillemins vient de paraître, à l'initiative de la SNCB et Euro Liège TGV. Publié à quelque 75.000 exemplaires, il fait le point de l'état d'avancement du chantier de la gare, des liaisons Bruxelles-Liège et Liège-frontière allemande, ainsi que de gros chantiers comme le tunnel de Soumagne.

Sans faire l'impasse sur les désagréments que vivront les navetteurs, le journal explique aussi l'ampleur des travaux entrepris et le profit que les voyageurs en tireront à terme. La presse a applaudi l'initiative prise en matière de

communication. Ainsi en est-il du quotidien La Meuse:

"N'hésitez pas à demander cette brochure, elle vaut la peine d'être lue".

Encarté dans "Liège Guillemins", paraît aussi "Entre nous", journal destiné aux cheminots qui décrit l'évolution du chantier de la gare et rappelle les différentes phases. L'ensemble a été envoyé à domicile aux cheminots belges qui habitent à Liège ou y travaillent.



ZOOM Parking gratuit et quais hauts à Begijnendijk

Le Conseil d'administration a décidé le 1er juin de conclure un bail emphytéotique de 30 ans avec la commune de Begijnendijk en vue d'installer un parking sur un ancien terrain scolaire communal. L'objectif consiste à doubler la capacité de parking pour les voitures et pour les deux roues. Pour les voitures, nous aménagerons 52 emplacements, et un dépôt couvert accueillera 60 vélos. La démolition d'un ancien bâtiment scolaire débute en août et la nouvelle installation sera en service à la fin décembre.

A la mi-mai, on a entamé la rénovation des quais: ils sont portés à 55 cm de hauteur et pavés de dalles modernes. De nouveaux abris sont construits et l'éclairage est renouvelé. Les quais flambant neufs seront prêts en novembre.

Le mobile de ces travaux, c'est d'améliorer sensiblement l'accueil des 239 clients des jours ouvrables et des 50 voyageurs des jours de week-end. Comme on s'y emploie aussi dans bien d'autres gares.



La SNCB en 2000

Une synthèse du Rapport annuel 2000

— Supplément du *C'EST À DIRE* n°6 de juillet-août 2001



Une année record sur fond de croissance 2



Voyageurs national: la croissance au top ! 3



Voyageurs international: du classique à la grande vitesse 4



Marchandises: une hausse trop tempérée 5



Personnel: des recrutements prioritaires 6



Production: un déploiement permanent 7



Qualité: un projet partagé avec des spécificités 8



Sécurité et protection de l'environnement:
deux préoccupations quotidiennes 8

Les grandes tendances

Même si le vent a quelque peu tourné depuis lors, l'année 2000 a été marquée par un contexte économique particulièrement favorable. En Belgique, le taux de croissance du produit intérieur brut, autrement dit de la richesse produite, a atteint 3,9 %. Nous n'avons pas fait mieux depuis 1988 ! C'est surtout les exportations qui ont profité de ce climat favorable avec un bond annuel de 10,5 %. Cet environnement positif a permis de réduire le chômage de 0,7 % à 8,4 % alors que 68.000 nouveaux postes de travail ont été créés. Seul point délicat, l'inflation, autrement dit la hausse des prix, est passée de 1,1 à 2,9 %.

C'est donc sur fond de paysage tout à fait favorable que nous



avons vécu une année record pour les trafics. Le transport de voyageurs a progressé de 5,4 % en

voyageurs-km, soit 4,7 % pour le national et 8,7 % pour l'international. Le trafic marchandises n'est pas en reste avec une hausse annuelle de 3,8 %.

Sur le plan financier, l'année 2000 s'est clôturée sur un résultat global positif mais en forte baisse à 237 millions contre 3.550 millions BEF pour l'exercice précédent.

Par contre, le chiffre d'affaires est passé de 80,9 à 88,1 milliards BEF, en hausse de 9 %. Hausse également pour les investissements totaux qui ont progressé de 29 % à 64.269 millions BEF. La part des investissements consacrés à l'infrastructure est de 78 %. Elle atteint 29 % pour la grande vitesse.

Au niveau du personnel, l'effectif est en hausse de 1,9 %. Il était exactement de 41.384 agents au 31 décembre 2000.

Stratégie mobilité

Ce n'est pas à des cheminots qu'il faut rappeler que la mobilité est une donnée essentielle en ce début du XXIème siècle. Tant au niveau des personnes que des marchandises, les besoins de mobilité sont en croissance permanente. En octobre 2000, le gouvernement a défini des orientations stratégiques qui font de la mobilité une clé du développement durable. L'objectif est d'intégrer la double nécessité de la croissance économique et de la sauvegarde de l'environnement.

Dans cette stratégie, le chemin de fer joue un rôle essentiel. A terme, il doit transporter plus et mieux ! Le gouvernement a fixé des objectifs volontaristes en termes de part de marché. Nous devons assurer une croissance de 50 % du trafic global pour 2010. Pour y parvenir, des investissements prioritaires ont été retenus. Ils portent tant sur la modernisation de l'infrastructure existante et des outils de production que sur l'acquisition de matériel roulant et l'extension des capacités.

En effet, si nous voulons transporter plus, il est indispensable que l'offre augmente d'autant. Un accent particulier est mis sur les investissements indispensables pour améliorer la mobilité à Bruxelles et dans ses alentours (RER).



La SNCB a proposé la construction de plusieurs lignes nouvelles le long des autoroutes. Plusieurs mesures très concrètes doivent être mises en application à partir de 2001, notamment la réouverture de quelques tronçons de ligne, le renforcement de la desserte ferroviaire des agglomérations, la revalorisation des gares ou encore la qualité du service.

Corporate governance

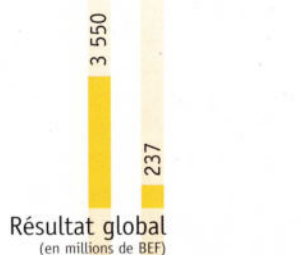
Ce terme anglais englobe tout ce qui concerne directement la gestion d'une entreprise au plus haut niveau. La "good governance" est considérée comme indispensable pour une entreprise moderne. Voilà pourquoi le rapport annuel y consacre un chapitre. Tous les organes de décision y sont détaillés avec leur rôle, leurs responsabilités, le processus de décision et leur composition. Dorénavant, chacun peut savoir plus exactement qui décide et qui fait quoi au sein de notre entreprise. C'est tout simplement une question de transparence !



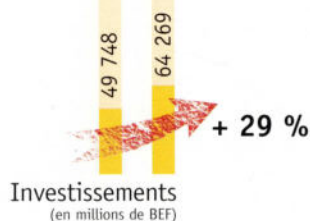
Chiffre d'affaires
(en millions de BEF)

Une année record

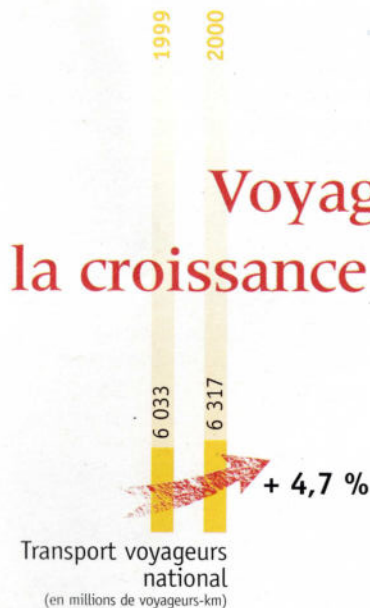
sur fond de croissance



Résultat global
(en millions de BEF)



Investissements
(en millions de BEF)



Transport voyageurs national
(en millions de voyageurs-km)

Le trafic

La croissance était importante en 1999, elle a encore augmenté en 2000 ! Sur le réseau national, nous avons transporté 4,7 % de voyageurs en plus l'année dernière, un record depuis 50 ans ! Le nombre total de voyageurs-kilomètres en trafic intérieur a

atteint 6.317 millions. Le chiffre d'affaires de l'activité Transport



Voyageurs national: la croissance au top !

National de Voyageurs a augmenté de 4,2 % avec une progression de 5 % des produits tarifaires. Le trafic des

voyageurs avec billets et "pass" est en hausse de 5,8 % en unités kilométriques et de 3,8 % pour les produits. Le trafic kilométrique avec cartes train a augmenté de près de 4 % et les produits de 5 %. La mise en application au 1er juillet 2000 des nouvelles mesures tarifaires destinées aux enfants de 6 à 12 ans et aux seniors a provoqué une diminution sensible de la vente des Multi Pass et Golden Railpass.

Globalement, ces chiffres démontrent que le nouveau plan de transport lancé en mai 1998 répond efficacement à la demande du public. Par ces initiatives, la SNCB montre non seulement qu'elle est présente dans le grand débat sur la mobilité mais également qu'elle joue un rôle actif. Mais, ajoute le rapport, "Afin de continuer à jouer un rôle moteur dans la mobilité, la société doit poursuivre les travaux de modernisation nécessaires. En outre, le nombre de voyageurs ne pourra continuer à croître qu'au prix d'investissements importants d'extension de qualité tant dans l'infrastructure que dans le matériel roulant. Les travaux en cours sur la ligne Bruxelles-Louvain-Liège ainsi qu'à Anvers, la construction de nouveaux matériels tels l'autorail diesel AR41 et les voitures double étage M6 en sont des exemples et prouvent que la SNCB est résolument tournée vers l'avenir".

L'offre

Il n'y a quasiment pas eu de modification du plan de transport en 2000 et des adaptations d'horaires limitées. Le temps fort de l'année dernière a sans aucun doute été le transport de 55.000 supporters pour l'Euro 2000. Grâce à une préparation minutieuse, il s'est déroulé en toute sécurité. Les tarifs préférentiels pour les seniors et la gratuité pour les enfants de moins de 12 ans accompagnés ont provoqué une très forte demande pour les destinations touristiques par beau temps. Malgré de nombreux trains extraordinaires, cette affluence a généré des difficultés et une dégradation des conditions de transport. Des mesures correctives sont prévues pour cet été.



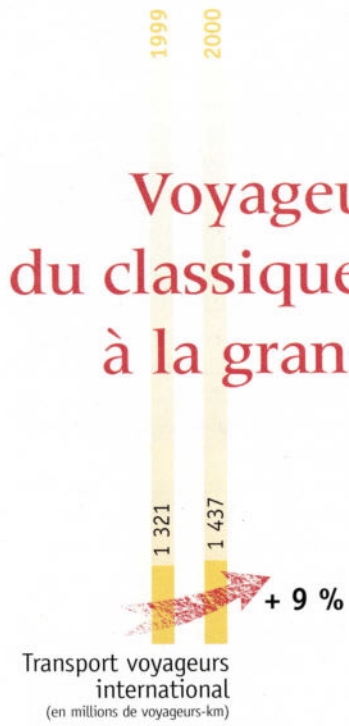
Comme prévu dans le contrat de gestion, une augmentation moyenne des prix de 2,65 % a été appliquée à partir du 1er février 2001. Parallèlement, plusieurs mesures tarifaires précises ont été décidées. Par exemple, le prix d'une carte train annuelle a

été ramené de 10 à 9 fois le prix d'une carte mensuelle dans le but de fidéliser la clientèle. Au niveau de la qualité du service et plus particulièrement de la régularité, le pourcentage des trains ayant un retard de 5 minutes au maximum a été de 93,6 % en ne tenant pas compte des retards dus à des cas de force majeure, à l'exécution de grands projets d'investissement ou à des ralentissements de longue durée liés à des raisons de sécurité. Les enquêtes de satisfaction réalisées montrent que l'appréciation générale de la clientèle s'est améliorée en 2000 avec une cote de 6,95 sur 10. Ce taux traduit la confiance retrouvée du voyageur notamment au niveau des efforts réalisés en matière de confort et d'information. Mais il est clair que la régularité des trains peut être améliorée. Des efforts

sont faits en ce sens. Ils entraînent de nombreux chantiers de modernisation et d'extension sur l'ensemble du réseau. Enfin, les efforts de modernisation des gares ont été accentués de manière à améliorer l'accueil des voyageurs. Les principales gares et les points d'arrêt font l'objet d'une rénovation. Les plus grandes gares du pays sont soit restaurées, par exemple Namur ou Anvers-Central, soit reconstruites (Liège-Guillemins). De plus en plus, les gares se transforment en centres économiques multi-services.

Toujours plus d'informations

Les besoins de notre clientèle en matière d'informations sont importants. Au niveau des horaires, nous avons poursuivi en 2000 la mise au point du projet MERITS, opérationnel depuis cette année. Les voyageurs peuvent ainsi avoir accès à tous les horaires au niveau européen. A terme, le système devrait également intégrer les tarifs de manière à proposer un prix unique du départ à la destination finale. Sur le plan national, le réseau ARibus se développe rapidement ce qui permet de mieux coordonner les correspondances train-bus dans les gares. Quatorze "gares ARibus" ont été ajoutées en 2000. Enfin, les Info-travaux ont été intensifiées de manière à ce que les voyageurs puissent être informés avec précision sur les chantiers et leurs conséquences sur le trafic.



Voyageurs international: du classique à la grande vitesse

Le trafic

Sans aucun doute, le millésime 2000 est une année record ! Le chiffre d'affaires du transport international de voyageurs a bondi de plus de 17 % et le trafic total en nombre de voyageurs-kilomètres a augmenté de près de 9 %. Les performances du trafic à grande vitesse sont variables suivant les lignes: Eurostar + 22 %, Thalys + 19 % et TGV Bruxelles-France + 8 %. Ces résultats reflètent la croissance du trafic professionnel et des loisirs qui est soutenue par des campagnes de tarifs promotionnels et la vente à distance via Internet. L'international classique a également progressé avec une hausse de 13 % pour le chiffre d'affaires et de 11 % pour le trafic. En globalisant les deux types de relations internationales, on relève que 60 % du trafic global en voyageurs-km et 67 % des produits ont été générés par le TGV.

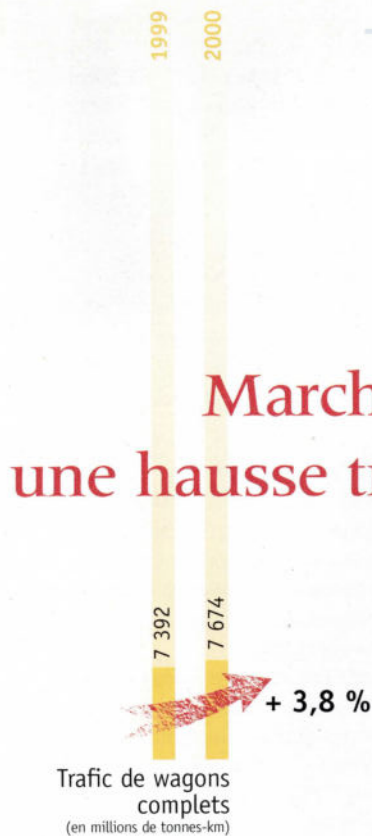


L'offre

L'offre Eurostar n'a pas été modifiée en 2000. Elle comprend toujours dix trains aller-retour par jour en semaine, neuf les samedis et huit les dimanches. Par contre, sur le Thalys Bruxelles-Paris, le service a été renforcé tant le matin qu'en soirée. Désormais en période de pointe, un Thalys assure la liaison toutes les demi-heures. Au total, 23 trains relient chaque jour les deux villes dans chaque sens. Il faut y ajouter quatre liaisons quotidiennes entre Bruxelles, Roissy-Charles de Gaulle, Marne la Vallée et au-delà jusqu'à Bellegarde ainsi que la relation directe quotidienne entre Bruxelles et Genève via la même ligne. Enfin, l'offre TGV Bruxelles-France a été adaptée en cours d'année. Depuis juin 2001, il y a, en aller-retour, un Bruxelles-Nice, deux Bruxelles-Marseille, un Bruxelles-Bordeaux et un Bruxelles-Perpignan. La récente mise en service de la liaison Valence-Marseille justifie l'augmentation de l'offre. Pour les trains classiques, les méthodes de collaboration avec les compagnies des pays voisins évoluent. Le système d'une exploitation commune avec partage des risques est progressivement remplacé par une formule s'appuyant sur des achats ou des locations de sillons. Outre les auto-trains vers la France et l'Autriche, la SNCB va prochainement exploiter en risques propres d'autres trains touristiques vers la Suisse et l'Italie. Ils s'ajouteront aux convois qui partent de Bressoux ou de Denderleeuw. Cette gare a repris toute l'activité de Schaerbeek. L'offre auto-train constitue une alternative intéressante aux problèmes de mobilité sur la route tout en assurant de nouvelles recettes. Les trains de nuit présentent en outre l'avantage d'une meilleure utilisation des moyens disponibles.



Parmi les initiatives particulières, on peut citer la collaboration des chemins de fer allemands, belges et français pour la promotion et l'exploitation d'un service quotidien Berlin/Hambourg-Bruxelles-Paris avec des correspondances en Eurostar pour Londres ainsi que vers Copenhague et la Scandinavie. Sur le plan de la vente, le site SNCB a été remanié pour répondre à une demande croissante des acheteurs utilisant Internet. Il s'agit surtout de nouveaux clients et d'agences de voyage. Nous étudions une nouvelle application qui permettra au client d'effectuer lui-même la réservation, de payer en ligne et d'enlever les billets à un automate.



Trafic de wagons complets
(en millions de tonnes-km)

Le trafic

La forte croissance économique que la Belgique a connue en 2000, surtout dans la première moitié de l'année, s'est traduite par une production industrielle soutenue notamment dans les secteurs utilisant le rail comme moyen de transport. Cette évolution a été favorable à B-Cargo. Si l'évolution du transport ferroviaire en général et du combiné en particulier a été meilleure qu'en 1999, le manque de moyens de traction et la faible disponibilité de sillons ne nous a pas permis de profiter réellement de cette situation. Comme les réseaux voisins sont dans le même cas, il pourrait y avoir un ralentissement de la croissance du transport combiné international. En outre, il faut admettre que, pour les clients, les objectifs de qualité et de flexibilité n'ont pas toujours été atteints.

Le trafic en wagons complets a atteint 61,3 millions de tonnes (+3,6 %) et 7.674 millions de tonnes-kilomètres (+3,8 %). Le chiffre d'affaires global est en hausse de 6,6 % à



13.727 millions BEF. Secteur par secteur, on relève une progression en tonnes-km de 12 % pour le transport de minerais, de 8 % pour le trafic des minéraux et des matériaux de construction, de 7 % pour les produits métallurgiques et de 1 % pour l'industrie lourde. L'industrie légère est en hausse de 7 %. Étonnamment, les conditions météorologiques influencent parfois le volume de trafic. Les grandes tempêtes qui ont dévasté la France à la fin de 1999 se sont traduites par une hausse sensible des secteurs du bois et du papier.

Le trafic intermodal, qui représente 30 % du tonnage transporté, a grimpé de 6 %. Plusieurs nouveaux terminaux ont été mis en service notamment à la gare de triage d'Anvers-Nord, à Charleroi et à Ostende. La hausse de l'intermodal s'explique également par la progression du trafic RAILBARGE entre Anvers et Zeebrugge ainsi que sur les axes Italie, Suisse et Espagne.

Enfin, il faut noter la progression de 7,5 % des expéditions du trafic de messageries.

L'offre

B-Cargo définit directement son offre et la production qu'elle suppose. Notre opérateur de transport de marchandises propose à ses clients un service complet et des solutions de porte-à-porte centrées sur des marchés porteurs: les flux de trafic de et vers les ports belges ainsi que Rotterdam, Dunkerque et Terneuzen, les capacités exportatrices de l'industrie belge, les flux industriels entre les usines et les flux entre terminaux du transport combiné.

En tenant compte d'une concurrence très vive, l'objectif de B-Cargo est de devenir dans un délai de trois ans le meilleur prestataire de services ferroviaires dans son hinterland naturel en mettant l'accent sur quatre points: amélioration de l'image de l'entreprise, poursuite du plan de modernisation du parc de wagons, mise en place d'instruments de management efficaces et stimulation de l'esprit d'initiative.

La croissance visée est d'au moins 30 % à l'horizon 2010 notamment en offrant une chaîne de logistique globale à l'industrie en collaboration avec des spécialistes pour les prestations complémentaires.



Sur le plan international, l'offre a été élargie en 2000 avec le train direct "Necktra" vers la région du Sud-Ouest de l'Allemagne. L'offre comprend actuellement huit trains directs.

ABX Logistics

Avec 500 centres et 17.000 personnes employées, le service de messagerie de la SNCB a réalisé un chiffre d'affaires de 2,9 milliards d'euros en 2000. ABX Logistics offre aujourd'hui un large éventail de prestations qui complète les activités ferroviaires de B-Cargo. Elle se profile comme l'interlocuteur unique de tous les modes de transport selon le concept du "one-stop-shopping" qui garantit aux clients un service porte-à-porte. ABX est directement présente sur 3 continents et représentée ailleurs. Ses services couvrent actuellement 36 pays. En 2000, des acquisitions ont été réalisées en France, en Grande-Bretagne, au Portugal, au Chili et au Japon. Elle a conclu une joint-venture en Turquie et ouvert un bureau au Bangladesh. ABX est n°1 en Belgique, 5ème en Europe et dans le top 10 mondial.

1999
2000

40 606
41 384

Effectif moyen
du personnel

+ 1,9 %

Les chiffres

L'année dernière, 2.156 nouveaux collaborateurs ont été engagés, dont 1.300 agents statutaires, alors que 2.056 agents ont quitté la société, dont 863 en préretraite. Au 31 décembre 2000, l'entreprise employait 41.663 agents dont 39.283 statutaires.

Personnel: les plus nombreux: 38.831 pour 2.832 membres féminins du personnel.



Globalement, l'effectif moyen est en hausse de

1,9 % soit 778 unités. La productivité moyenne par agent a progressé de 3,2 %. Enfin, au 31 décembre 2000, il y avait 45.070 titulaires d'un brevet de pension.

Quels recrutements ?

Certains de nos métiers ont des besoins prioritaires qu'il faut couvrir et, si possible, rapidement. Avec ce double objectif, plusieurs mesures ont été prises: l'adaptation ponctuelle de la réglementation définissant les diplômes d'accès et la matière des examens, l'augmentation du nombre de recrutements, l'introduction de QCM (questionnaires à choix multiple) et la limitation de certaines épreuves à une interview. Pour augmenter le nombre de candidats, des campagnes spéciales ont été organisées pour des catégories de personnel et/ou des régions spécifiques.

Parallèlement, la SNCB a conclu avec le ministère de l'Emploi et du Travail une convention de création d'emplois pour les jeunes. Nous nous sommes engagés à créer avant le 28 février 2001 au minimum 2.200 emplois statutaires supplémentaires dont au moins 1.560 destinés aux jeunes parmi lesquels 790 moins qualifiés. Une convention avec l'Etat fédéral a été parallèlement conclue pour l'emploi de 150 jeunes dont la charge est supportée par l'Etat.

Des efforts de formation

Dans les métiers du rail, la formation permanente est un élément essentiel tant pour la qualité et la sécurité des services que pour la promotion interne. Les efforts de formation professionnelle sont développés avec cet objectif général mais ce sont les différents centres d'activités et de services qui gèrent eux-mêmes leur formation en fonction de leurs besoins propres.



A l'initiative du Conseil National pour la Formation, de nouveaux instruments de coordination ont été élaborés en 2000 comme, par exemple, la mise sur pied de plans de formation et d'apprentissage. Enfin, la SNCB a la volonté de stimuler l'utilisation des nouvelles technologies dans le cadre de la formation et elle a mis sur pied un projet de formation pour les formateurs.



Les installations fixes

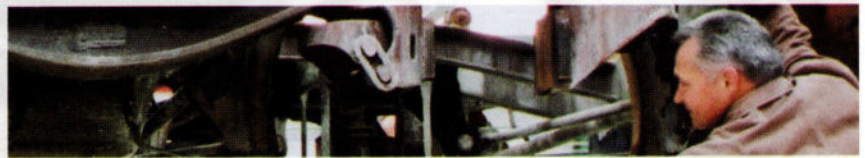
La construction d'**infrastructures nouvelles** pour la grande vitesse a continué en 2000. Sur la branche Ouest, les travaux d'amélioration de la pénétration de Bruxelles-Midi ont été poursuivis alors qu'ils se sont terminés sur la ligne Hal-Bruxelles. Pour la branche Est, les travaux de construction d'une 3ème et 4ème voies entre Bruxelles et Louvain sont en cours. Entre Louvain et Liège, la plate-forme et les ouvrages d'art de la nouvelle ligne sont terminés et la pose des voies a commencé. Vers l'Allemagne, la construction de la nouvelle ligne à partir de Liège a débuté. Sur la branche Nord, plusieurs chantiers sont en cours, notamment la pose des voies à Anvers côté zoo ainsi que les premiers chantiers sur la ligne grande vitesse vers les Pays-Bas.

Production: un déploiement permanent

Parallèlement, la **modernisation des installations existantes** se poursuit avec comme objectif principal d'étendre la capacité de transport de voyageurs. On peut



citer par exemple la préparation du relèvement de la vitesse sur la ligne 96N entre Forest et Lembeek, l'adaptation de l'entrée de Bruxelles-Midi côté Forest, la transformation de plusieurs gares importantes, l'électrification de la ligne 42 entre Rivage et Gouvy. Le transport marchandises n'est pas oublié avec d'importants investissements consentis en 2000. Ils ont principalement porté sur la rive droite du port d'Anvers, au niveau du "Main Hub", la modernisation des faisceaux A et B de la gare de formation d'Anvers-Nord, le rétablissement de la ligne 147 Fleurus-Auvelais et l'axe Athus-Meuse. Au niveau des **télécommunications**, l'exercice 2000 a permis de poursuivre le déploiement du réseau à fibres optiques. 327 nouveaux kilomètres se sont ajoutés, ce qui porte le réseau total à 3.124 km au 31 décembre 2000. L'objectif final se situe à 4.000 km avec certaines lignes importantes doublées. Sur le plan de la sécurité, qui est évidemment un objectif essentiel, un nouveau concept de télécommunication opérationnelle pour les postes de signalisation informatisés a été développé avec une première installation à Bertrix. Les grandes lignes du projet GSM-R ont été approuvées par le Conseil d'administration. Il permettra d'intégrer l'ensemble des télécommunications mobiles dans un tout. Pour l'information des voyageurs, le programme 1997-2003 de sonorisation de tous les points d'arrêt s'est poursuivi. Pendant l'année, B-Télécom a continué à fournir des services de télécommunications aux opérateurs et aux entreprises ce qui permet de rentabiliser les capacités propres de la SNCB.



Le matériel roulant

Grande nouveauté en 2000 sur le réseau, les premiers autorails de la série 41 ont été livrés et mis en service. Ils atteignent une vitesse maximale de 120 km/h avec une capacité de 150 places. Parmi les autres modifications au parc de matériel, on peut citer la mise en service de 17 automotrices du type 96, de 21 locomotives de la série 13 et de 26 locomotives de la série 77. La mise hors service a porté sur 22 engins de types différents. Le parc des wagons a augmenté de 447 unités. Avec l'ensemble de notre matériel, les trains ont parcouru 95,6 millions de km, soit une hausse de 0,7 % sur un an.

L'informatique

Dans le cadre du projet SPITS (Strategic Positioning of Information Technology and Systems), plusieurs mesures ont connu un début d'exécution en 2000. Elles vont essentiellement dans trois directions: le développement d'une gestion des ressources humaines moderne et cohérente, la redéfinition de certains processus internes et l'élaboration d'une gestion et d'un plan de sécurité.

La qualité: un projet partagé avec des spécificités

En simplifiant, on peut dire que la qualité c'est l'amélioration constante des services aux clients destinée à satisfaire le mieux possible leurs exigences sur la durée. Le principe est de travailler préventivement pour que les erreurs soient corrigées avant que le client ne soit atteint. Pour atteindre cette assurance-qualité, la SNCB a choisi la norme ISO parce qu'elle est la plus répandue.



Dans une entreprise aussi grande que la nôtre, il est essentiel que la gestion de la qualité soit commune à l'ensemble tout en laissant à chaque entité une certaine autonomie dans son créneau d'activité. Les coordinateurs Qualité des différentes entités sont membres du General Quality Team qui a pour mission de suivre les projets, de valider les développements, d'évaluer les nouvelles idées et d'établir des plans d'action. Les enquêtes de satisfaction auprès de la clientèle entrent dans cette démarche. Afin de travailler plus en profondeur, deux projets pilotes ont été retenus: le projet "Relation IC A" sur la ligne Ostende-Cologne qui prend en compte toutes les facettes du service au client, et le projet "Communication commerciale au client" qui étudie tous les canaux d'information. Outre le Service Central Clientèle créé en 1999, d'autres initiatives ont encore été prises, notamment un programme d'information sur les travaux pour les accompagnateurs de train. La démarche qualité est également en route dans le secteur marchandises par wagons complets avec, entre autres, la cellule "Carin" (Cargo information net) qui assure 7 jours sur 7 le suivi des trains et le transfert d'information vers les clients

Sécurité et protection de l'environnement: deux préoccupations quotidiennes

La sécurité des trains constitue une préoccupation permanente. Si les accidents aux passages à niveau sont en baisse sensible en 2000, il faut malheureusement



déplorer le décès de deux conducteurs de train. Depuis lors, le drame de Pécrot a encore remis la sécurité au premier plan de l'activité du chemin de fer. Vu en outre l'augmentation parallèle du vandalisme, il est clair qu'une attention plus soutenue doit être portée à la sécurité des agents et de la clientèle. Plusieurs mesures ont déjà été prises en 2000 comme la constitution d'une liste de zones sensibles avec directement des aménagements très concrets (pose de clôtures, rehaussement ou prolongement des parapets et/ou des grillages, etc). De nombreuses autres actions sont proposées et examinées. Plusieurs initiatives ont aussi été prises pour le bien-être au travail, par exemple pour faire face à l'augmentation des agressions envers le personnel d'accompagnement: formation "gestion de l'agression", amélioration de la rapidité des interventions, inventaire de tous les cas, sans oublier la centrale d'appels mise en service depuis la fin de l'année 99.



Comme expliqué en page 2, la SNCB entend jouer un rôle important en matière de mobilité durable, c'est-à-dire dans le respect de l'environnement. De ce point de vue, le train dispose d'avantages incontestables qui doivent être renforcés.

C'est l'objectif de la charte de politique environnementale dont les principes essentiels sont:

- le respect de la législation,
- la connaissance et le partage du souci de l'environnement par tous les collaborateurs ainsi que par les tiers qui travaillent avec la SNCB,
- l'utilisation plus économique de l'énergie et des matières premières,
- la limitation des émissions nuisibles,
- la poursuite des recherches pour réduire davantage les risques pour l'être humain et pour l'environnement.

Le nouveau plan environnemental 2000-2003 s'inscrit dans cette logique. En 2000, plusieurs actions spécifiques ont été entreprises: actualisation des permis d'environnement, concertation avec la Région de Bruxelles-Capitale pour les nuisances sonores et les vibrations et avec la Région flamande pour une cartographie du bruit ainsi qu'une concertation avec toutes les régions pour une réutilisation optimale des matériaux qui sont enlevés lors des travaux d'infrastructure.